

Evaluierung - Zuhörlevel

Dieser Fragebogen dient zur Evaluierung der Qualität wirksamen Zuhörens in Ihrem Team. Ist in Arbeitsteams ein hohes Maß an wirksamen Zuhören vorhanden, folgen sehr wahrscheinlich viele weitere positive Effekte wie psychologische Sicherheit, konstruktive Fehlerkultur und gestärkte Team-Resilienz. Positive Resultate daraus können verringerte Fluktuation, gestiegenes Engagement und Zufriedenheit, weniger Missverständnisse und insgesamt höhere Produktivität sein.

Bitte beantworten Sie jede Frage nach folgender Graduierung.

*(1) stimme ganz und gar nicht zu (2) stimme weitgehend nicht zu (3) bin neutral
(4) stimme eher zu (5) stimme voll und ganz zu*

Erklärung:

Bitte bedenken Sie, dass mit Meetings/Absprachen, jegliche Form des formellen Austausches gemeint ist. Dies kann, u.a., das offizielle Teammeeting, die spontane Abstimmung mit einer Kleingruppe oder das Einzelgespräch mit Ihrer Führungskraft oder einer/einem KollegIn sein.

Frage 1	Bei unseren Meetings und Absprachen wird meinen Aussagen wie denen aller anderen zugehört.	
Frage 2	Wenn ich Probleme offen anspreche, hören mir meine KollegInnen interessiert zu.	
Frage 3	In unserer Zusammenarbeit gibt es viele Missverständnisse.	
Frage 4	Unstimmigkeiten besprechen wir in einer Atmosphäre der Wertschätzung.	
Frage 5	Ich werde von meinen Team-KollegInnen auf Augenhöhe behandelt.	
Frage 6	Bei unseren Absprachen, Meetings oder Besprechungen sind alle Beteiligten vollständig präsent und nicht durch Handy, Tablet oder sonstiges abgelenkt.	
Frage 7	Ich habe den Eindruck, dass meine KollegInnen meine Perspektive und Meinung wirklich verstehen wollen.	
Frage 8	Meinen Aussagen wird bei Meetings/Absprachen/Abstimmungen bis zum Ende zugehört, ohne unterbrochen zu werden.	
	Summe	

Erklärung und Vertiefung der Fragen

“Bei unseren Meetings und Absprachen wird meinen Aussagen wie denen aller anderen zugehört.”

Begründung:

In der internen Kommunikation ist die Besprechung ein wesentliches Instrument für, u.a. die Vermittlung von Informationen, zum Austausch bei Problem- und Konfliktlösungen, finden von neuen Perspektiven und für gruppenbildende Effekte. Studien zeigen, dass eine Ausgewogenheit von Senden und Empfangen bei Besprechungen zur psychologischen Sicherheit beitragen. Dafür ist es wesentlich, dass jede/jeder Stimme des Teams gleichwertig gehört wird.

“Wenn ich Probleme offen anspreche, hören mir meine KollegInnen interessiert zu.”

Begründung:

“Voice” in einem Team haben, bedeutet Probleme und Unstimmigkeiten offen ansprechen zu können, ohne Angst vor Repression oder Abwertung zu erleben. Voice braucht vor allem Resonanz, welche sich durch wirksames und interessiertes Zuhören zeigt. Fehlt wirksames Zuhören, werden MitarbeiterInnen Probleme in weiterer Folge für sich behalten.

“In unserer Zusammenarbeit gibt es viele Missverständnisse”

Begründung:

Missverständnisse sind teure und auslaugende Zeit- und Energiediebe. Sie entstehen großteils, weil wir uns aus einer Haltung zuhören, die von inneren Verhinderer dominiert wird. Von voreiligen Schlüssen, über Verteidigung oder Mangel an Interesse - unsere Gedanken beim Zuhören sind der Ursprung für Missverständnisse.

“Unstimmigkeiten besprechen wir in einer Atmosphäre der Wertschätzung.”

Begründung:

Konstruktive Fehlerkultur und psychologische Sicherheit werden vor allem bei Unstimmigkeiten auf die Probe gestellt. Gerade bei Konflikte ist der weitere Verlauf, ob lösungsorientiert oder destruktiv, von der Art und Weise des wertschätzenden Zuhörens stark beeinflusst. Wirksames Zuhören schafft eine Atmosphäre der Wertschätzung, auch bei Unstimmigkeiten.

“Ich werde von meinen Team-KollegInnen auf Augenhöhe behandelt.”

Begründung:

Die Augenhöhe, welche sich durch die Haltung “ich bin ok - du bist ok” zeigt, schafft eine Stimmung der Gemeinsamkeit, Verletzlichkeit und Offenheit. Augenhöhe zeigt sich beim Zuhören, durch eine akzeptierende Haltung. Hören wir uns in einem Team nicht ausreichend zu, entstehen Ungleichheiten und vertikale Beziehungen.

“Bei unseren Absprachen, Meetings oder Besprechungen sind alle Beteiligten vollständig präsent und nicht durch Handy, Tablet oder sonstiges abgelenkt.”

Begründung:

Mangelnde Achtsamkeit bei internen Kommunikationssituationen, egal ob in Präsenz oder virtuell, zeigt sich durch die Verwendung von mobilen Geräten oder Laptops währenddessen. Diesen Meetings fehlt Achtsamkeit der Beteiligten und Zuhören findet nur selektiv oder partiell statt. Die negativen Auswirkungen sind vielfältig und führen zu Unstimmigkeiten und Missverständnissen.

“Ich habe den Eindruck, dass meine KollegInnen meine Perspektive und Meinung wirklich verstehen wollen.”

Begründung:

Hören wir zu, um zu antworten oder um zu verstehen? Wenn wir wirklich verstehen wollen, braucht es aufmerksames und auch mitfühlendes Zuhören. Zuhören impliziert weder automatisch Verständnis noch Zustimmung, doch es bildet die essenzielle Basis für fundierte Entscheidungen und gezieltes Handeln. Indem wir ein tieferes Verständnis entwickeln, können wir Missverständnisse und Unklarheiten effektiver vermeiden und dadurch klarere und effizientere Kommunikation fördern.

“Meinen Aussagen wird bei Meetings/Absprachen/Abstimmungen bis zum Ende zugehört, ohne unterbrochen zu werden.”

Begründung:

Das offensichtlichste Zeichen wirksamen Zuhörens ist es, andere ihre Ausführungen beenden zu lassen. Passiert dies in Abstimmungen und Meetings nicht, ist oft eine oder mehrere Personen dominant zu bestimmend. Andere Stimmen wollen dann gar nicht gehört werden und werden somit verstummen.