

Respekt auf allen Ebenen – Das Projekt RespectWork

Jörg Schlüpmann

Respekt Das Pro

Das Konzept von RespectWork geht zurück auf das Jahr 2018, als die heutigen Projektbeteiligten eine Ideenskizze formulierten, die auf Pressemeldungen über verstärkte Respektlosigkeiten gegenüber Beschäftigten in Dienstleistungsberufen basierte: Polizist*innen, Busfahrer*innen und eben auch das Personal im Einzelhandel. In die Presse schafften es damals zahlreiche Fälle von Beleidigungen und Tätlichkeiten, aber Gespräche mit „Betroffenen“ zeigten sehr schnell, dass dies nur die Spitze eines Eisbergs mangelnden Respekts war: Beschäftigte, deren Beruf die „Arbeit an und mit Menschen“¹ ist, werden von den Kund*innen nicht mit genügend Höflichkeit und Wertschätzung behandelt, sondern oftmals depersonalisiert und als reine Funktionsträger behandelt – und eben nicht als Menschen mit Rechten, Gefühlen und Bedürfnissen, nicht als Interaktionspartner*innen auf Augenhöhe.

Das Projekt erhielt die Förderung Anfang 2020, mitten in der ersten Coronawelle. Damals schien sich das Bild zu drehen und die Gesellschaft erinnerte sich an den Wert von sogenannten „systemrelevanten“ Berufen. Die Menschen klatschten während des Lockdowns auf den Balkonen für die Dienstleistenden der Gesellschaft – und hierzu zählten auch und ganz explizit die Beschäftigten im Einzelhandel, die mit ihrem Engagement und unter einem erhöhten Risiko für die eigene Gesundheit die Versorgung der Bevölkerung gewährleisteten. Nun war man wer als Kassierer*in und Verkäufer*in und bekam, zumindest kurzfristig, den Dank der Gesellschaft für die engagierte Arbeit.

Unser Projekt RespectWork traf damit den Mittelpunkt der Diskussion in dieser ersten Coronawelle: Was sind uns als Gesellschaft eigentlich die Menschen wert, die mit ihrer Arbeit einen Beitrag dazu leisten, dass „das System“ läuft und die Versorgung mit Gütern und Dienstleis-

tungen gewährleistet wird? Behandeln wir sie entsprechend und bezahlen wir sie adäquat? Mitte 2020 war diese Frage durchaus Gegenstand von Leitartikeln, Fernsehberichten und Talkshows.

Heute, ziemlich genau drei Jahre später, ist dieser Hype verflogen. In der Silvesternacht 2022/2023 wurden Sanitäter*innen im Einsatz mit Feuerwerkskörpern beschossen und an der Ausübung ihrer elementaren Arbeit für die Gesellschaft gehindert. Dies war aber nur der traurige Höhepunkt eines Jahres der Respektlosigkeit und Aggression gegenüber systemrelevanten Dienstleistenden: nicht nur gegenüber Rettungskräften, die von Schaulustigen an Unfallstellen bedrängt wurden, sondern auch gegenüber beispielsweise Kellner*innen, Gesundheitsfachkräften oder Zugbegleiter*innen, die die Maskenpflicht in der abebbenden Pandemie durchsetzen mussten. Oder eben wiederum den Beschäftigten im Einzelhandel, die in Zeiten

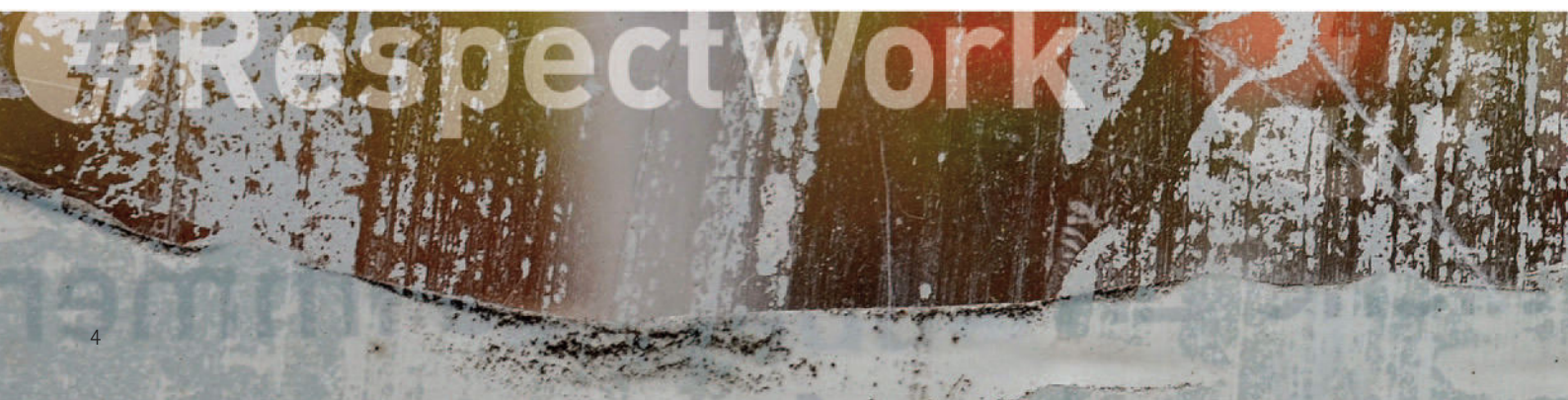
weltweit gestörter Lieferketten dafür beschimpft wurden, dass nicht alle Sorten von Speiseölen in den Regalen standen, oder die Hamsterkäufe verhindern mussten und dafür beleidigt oder angegriffen wurden.

Von dem 2020er Bewusstsein für den Respekt, den wir als Gesellschaft den Beschäftigten in Dienstleistungsbranchen schulden, ist kaum etwas übrig geblieben. Pessimistische Menschen mögen sogar konstatieren, dass sich die „systemrelevanten“ Dienstleistenden zu Blitzableitern für die Wut einzelner Gruppen auf „das System“ entwickelt haben. Der Bedarf für die Förderung des Respekts im Umgang mit Dienstleistungsarbeit ist so hoch wie noch nie.

Das Projekt RespectWork hat drei Jahre an der Frage gearbeitet, wie die Bedingungen der Interaktionsarbeit im Einzelhandel so gestaltet werden können, dass Respekt gefördert und Respektlosigkeit verhindert wird. In dieser Ausgabe der prävieu stellen wir die praktischen Ergebnisse und Erfahrungen vor.

Das Team der Technischen Universität Dortmund beschreibt in seiner wissenschaftlichen Analyse die ganz praktischen Bedingungen in Geschäften, unter denen Respekt oder Respektlosigkeit entstehen können. Oft haben die Einzelhandelsunternehmen hier großen Einfluss darauf, wie am Ende der Kette ihre Beschäftigten an der Kasse und auf der Fläche von den Kund*innen behandelt werden. Viele Respektlosigkeiten wären bei besserer Organisation und klareren Verkaufsversprechen vermeidbar.

Dies führt zur Frage, wie das Thema Respekt auch in die Arbeitsgestaltung und -bewertung integriert werden kann. Bislang ist dies im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung psychischer



t auf allen Ebe jekt RespectW

Belastung noch kaum behandelt. Die Kolleg*innen von Arbeit & Gesundheit unterbreiten Vorschläge dafür, wie Respekt eine gleichberechtigte Kategorie in der Bewertung von Arbeit werden kann. Daraus lassen sich wiederum Gestaltungsvorschläge für „gute“, respektvolle Arbeit ableiten.

Ganz praktisch kann Respekt gefördert werden, wenn man Kund*innen auf das Thema aufmerksam macht. Denn nicht jedes Verhalten, das Beschäftigte als respektlos wahrnehmen, ist intendiert. Manchmal reicht es, der Kundschaft einen kleinen Anstoß zu geben, um sie daran zu erinnern, dass die Mitarbeitenden im Geschäft in erster Linie Menschen sind und in zweiter Linie Dienstleistende.

Dies haben der Handelsverband Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland und die Deutsche Angestellten-Akademie NRW mit ihrem Konzept der „Respektwochen“ erfolgreich gezeigt. Hier wird das Thema Respekt eine Zeit lang in Geschäften offensiv beworben und damit Gelegenheiten zum Austausch mit den Kund*innen geschaffen. Die erste Respektbeauftragte Deutschlands, Frau Sarah Rethemeier von Edeka Grubendorfer in Herdecke, berichtet hier von ihrer Aufgabe und ihren Erfahrungen.

Trotz all dieser guten Ansätzen kann es zu problematischen Situationen in der Verkaufssituation kommen. Hierauf bereiten wir die Mitarbeitenden im Rahmen der Onlineschulung „Respektvolles Verhalten im Einzelhandel“ vor. Teilnehmende lernen Grundlagen respektvoller Kommunikation ebenso wie den Umgang mit schwierigen Kund*innen.

Unsere Kolleg*innen vom Praxispartner hagebau Frieling ziehen ein durchaus sehr positives Resümee des Projekts. Die Zusammenarbeit zwischen Expert*innen aus Wissenschaft, Beratung, Weiterbildung und dem Einzelhandel hat zu einem sehr differenzierten Bild des Respekts in der Interaktionsarbeit mit zahlreichen neuen Handlungsoptionen geführt – auch wenn nicht immer alles so schnell voranging, wie sich die Praxis das gewünscht hätte.

Trotz allem Pessimismus, der eingangs in diesem Artikel verbreitet wurde, zeigen Auswertungen von Kund*innen- und Mitarbeiter*innenbefragungen, die im Verlauf des Projekts in verschiedenen Geschäften durchgeführt wurden, dass Respektlosigkeiten nicht die Regel der Interaktion im Einzelhandel sind. Positive Erlebnisse mit der Kundschaft überwiegen die negativen Begegnungen – aber jede Respektlosigkeit ist eine zu viel.

Dies ist auch das Plädoyer des Handelsverbands NRW Westfalen-Münsterland, dessen Geschäftsführer*innen mit sehr persönlichen Statements für eine Besinnung auf Respekt als Basis des zwischenmenschlichen Umgangs werben.

Mit der vorliegenden Ausgabe der Zeitschrift präview sind drei Jahre Projektarbeit leser*innenfreundlich zusammengefasst. Die Website <https://respectwork.de> gibt weiterführende Informationen und stellt viele Tools, Handlungsempfehlungen und Checklisten bereit, um den Respekt im Einzelhandel ganz konkret zu fördern.

¹ „Arbeit an und mit Menschen“ ist der Titel des Förderschwerpunkts des BMBF, in dem das Projekt RespectWork gefördert wurde.



Jörg Schlüpmann

Der Autor

Jörg Schlüpmann ist Regionalleiter NRW der Deutschen Angestellten-Akademie GmbH, der Konsortialführerin des Projekts RespectWork.



Bildung schafft Zukunft.

