

# Respekt ist keine Einbahnstraße

## Ergebnisse der Mitarbeiter\*innenbefragungen zur Wahrnehmung von Interaktionen mit Kund\*innen

Kurt-Georg Ciesinger

Im Zuge der Respektwochen wurden Befragungen sowohl der Kund\*innen als auch der Mitarbeiter\*innen durchgeführt, um die verschiedenen Perspektiven der Interaktionsarbeit zu beleuchten. Bei der Mitarbeiter\*innenbefragung standen folgende Fragestellungen im Vordergrund:

- æ Fühlen sich Beschäftigte generell von der Kundschaft respektiert?
- æ Wie häufig sind Beschäftigte mit respektlosen, aber auch respektvollen Kund\*innen konfrontiert?
- æ Wie nehmen die Beschäftigten ihr eigenes Verhalten und das der Kundschaft wahr?

Zur Annäherung an diese Fragen wurden während der Respektwochen in den beteiligten Unternehmen kurze Mitarbeiter\*innenbefragungen per App durchgeführt. In den Geschäften wurden Klickzähler an die Beschäftigten verteilt mit der Bitte, positive und negative Interaktionen mit den Kund\*innen über den Tag hinweg zu zählen und das Ergebnis bei Schichtende in eine App einzutragen. Zudem wurden die Teilnehmenden in der App aufgefordert, ihr eigenes Verhalten und das Verhalten der Kundschaft anhand von Begriffspaaren (z.B. mürrisch vs. gutgelaunt, gestresst vs. entspannt, siehe Abbildung 2) einzuschätzen. Das Befragungstool ist unter <https://app.respectwork.de> verfügbar. In diese Auswertung gehen insgesamt 110 Datensätze ein.

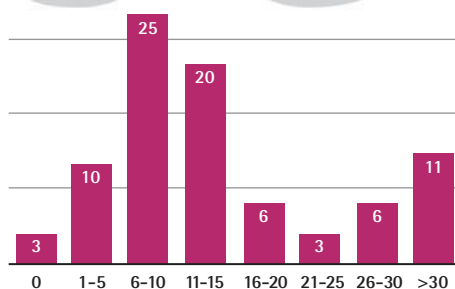


Abb. 1: Anzahl positiver (respektvoller) Interaktionen mit der Kundschaft pro Schicht (n=84 Datensätze)

### Respektvolle und respektlose Begegnungen

Generell fühlen sich 86,1% der Befragten bei Schichtende rückblickend von der Kundschaft respektiert, nur 4% fühlen sich nicht respektiert, unentschieden sind 9,9%.

Dies korrespondiert auch mit der Zählung respektvoller und respektloser Interaktionen mit den Kund\*innen. Während 43 Befragte nach Schichtende eintrugen, dass sie an diesem Tag keine respektlosen Begegnungen hatten, berichteten 32 Teilnehmende von im Schnitt 3,4 Respektlosigkeiten pro Schicht. Im Mittel über alle Teilnehmenden sind dies 1,4 respektlose Begegnungen am Tag. Dies klingt vernachlässigbar, hochgerechnet auf ein Arbeitsjahr kommt man aber auf mehrere hundert Respektlosigkeiten, die Beschäftigte erleben und verarbeiten müssen.

Die positiven, respektvollen Begegnungen überwiegen die negativen aber bei Weitem. Nur in drei Fällen berichten Befragte von einer Schicht ohne respektvolle Begegnungen mit Kund\*innen. Die weitaus meisten Befragten haben zwischen 6 und 15 respektvolle Interaktionen pro Tag gezählt. Die Spannweite der Eingaben ist dabei sehr groß; in über 10% der Fälle wird sogar über mehr als 30 positive Begegnungen pro Tag berichtet.

Auf die Frage hin, wer eher für den Respekt in der Interaktion zwischen Kundschaft und Beschäftigten verantwortlich sei, werden in 30% der Antworten die Beschäftigten als verantwortlich bezeichnet, in 19% die Kundschaft und in 50% der Fälle beide Interaktionspartner\*innen.

### Wahrnehmung des eigenen und des Kund\*innenverhaltens

Wie die Abbildung 2 zeigt, wird das eigene Verhalten durchgängig und deutlich positiver



Kurt-Georg Ciesinger

**Der Autor**

Kurt-Georg Ciesinger ist Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie DAA NRW.

bewertet als das der Kundschaft. Insbesondere sehen sich die Beschäftigten mit einer Differenz von jeweils 17 Prozentpunkten als erheblich respektvoller, entspannter, engagierter und freundlicher an, als die Kund\*innen es aus ihrer Sicht sind. Sie halten sich für besser gelaunt als die Kundschaft (16 Punkte Differenz), aufmerksamer (14), geduldiger (12). Lediglich in Punkto Dankbarkeit und Ruhe sind die Bewertungen mit Differenzen von 5 bzw. 7 Prozentpunkten fast gleichauf.

Auf der anderen Seite werden die Kund\*innen aber nicht etwa schlecht bewertet: Sie liegen hinsichtlich fast aller Fragen bei mehr als 70% der möglichen „Punktzahl“. Lediglich die Gestresstheit der Kundschaft wird etwas negativ hervorgehoben. Dieser Befund zeigt sich übrigens auch in der Einzelauswertung für die vier beteiligten Unternehmen.

**Resümee**

Auch an dieser Stelle muss auf die sehr eingeschränkte Aussagekraft vor allem durch die geringe Stichprobe, aber auch durch das unkontrollierte Erhebungssetting verwiesen werden. Dennoch ist es aus unserer Sicht zulässig, neue Diskussionsanregungen aus den Ergebnissen abzuleiten.

Die Zahlen, wenn auch instabil und nicht belastbar, zeigen die Dimension auf, wie oft Beschäftigte Respektlosigkeiten ausgesetzt sind, nämlich nicht nur sporadisch und in Einzelfällen, sondern durchaus regelmäßig. Dabei ist es auch unerheblich, ob dies jeweils „schwere Fälle“ sind: Die Beschäftigten fühlen sich respektlos behandelt und diese Bewertung ist ausschlaggebend für die emotionale und psychische Belastung.

Beschäftigte erhalten aber auch viel Respekt von ihrer Kundschaft – und dies kann eine ausgleichende Ressource sein. Auf jeden Fall lohnt es sich ganz offensichtlich, das Themenfeld Respekt unter dem Belastungsaspekt weiter zu untersuchen und auch in der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung explizit zu berücksichtigen.

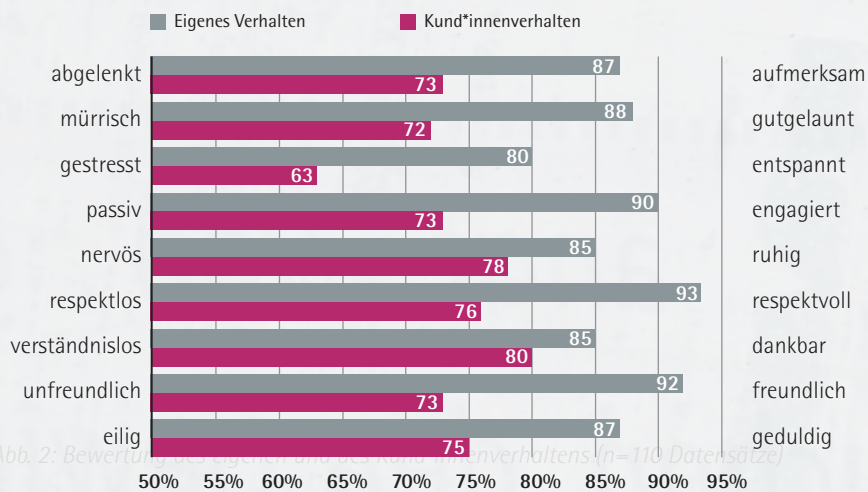


Abb. 2: Bewertung des eigenen und des Kund\*innenverhaltens (n=110 Datensätze)



Bildung schafft Zukunft.

#RespectWork