

Expert*innen für gelingende Interaktionsarbeit auf dem Shopfloor

Anforderungs- und Rollenprofil von Respektbeauftragten

Elif Yüzer, Kurt-Georg Ciesinger

Im Rahmen des Projekts „RespectWork“ stellte sich ein Bedarf hinsichtlich der Verstärkung des Themas Respekt in den beteiligten Unternehmen heraus. In Zusammenarbeit mit einem beteiligten Unternehmen¹ wurde daher die Funktion einer*s Respektbeauftragten konzipiert, die*der bei Fragen und Anliegen zu Respekt und Respektlosigkeit mit Rat und Tat zur Seite steht.

Ein*e Respektbeauftragte*r kümmert sich in Analogie zu einer*m Gleichstellungsbeauftragten darum, dass die Belange des Respekts gegenüber den Beschäftigten in einem Unternehmen bei allen Entscheidungen berücksichtigt werden. Sie*er dient als Anlaufstelle für Beschäftigte, die sich von Kund*innen oder internen Akteur*innen nicht respektvoll behandelt fühlen. Bei Beschwerden trägt sie*er diese der Geschäftsführung vor und erarbeitet mit ihr und dem Betriebsrat eine Lösung. Die Lösung beinhaltet einerseits die „Nachbearbeitung“ des aktuellen Problems und gleichzeitig die Verhinderung des Auftretens desselben Problems in der Zukunft. Zusammenfassend dient die*der Respektbeauftragte also als Ansprechpartner*in für Kund*innen und Beschäftigte und als Person des Vertrauens im Falle von respektlosen Verhaltensweisen.

Aufgaben der Respektbeauftragten

Zu den Aufgaben von Respektbeauftragten gehört es, Respektlosigkeiten im Unternehmen zu erkennen, einzuordnen, zu betreuen und zu analysieren: Wie kam es dazu, wer (Kund*in, Beschäftigte*r) hat welchen Anteil, gibt es organisatorische Rahmenbedingungen, die Respektlosigkeit fördern? Respektbeauftragte sollten Lösungen finden und Nachbesprechungen, organisatorische Veränderungen, Schulungen,

Teambesprechungen und individuelles Coaching anbieten und durchführen. Außerdem sollten sie über ein gutes internes Standing verfügen, gute Kommunikationskenntnisse mitbringen und vermitteln können. Auch sollten Respektbeauftragte ein gutes Einfühlungsvermögen und einen respektvollen Umgang mit Menschen, insbesondere auch aus anderen Kulturkreisen, haben.

Respektbeauftragte müssen sich im Klaren darüber sein, wie belastend eine Respektlosigkeit ist und welche Folgen diese für die Menschen hat. Zudem sollten sie bei Konflikten und Mobbing Interventionsmöglichkeiten anbieten und befähigt sein, zu deeskalieren. Wenn die Rolle von Beschäftigten ohne Führungsrolle übernommen wird, damit die Ansprache der Beauftragten auch niedrigschwelliger stattfinden kann, dann sollten diese entsprechende Informationen vertraulich behandeln und ggf. an eine entsprechend befugte Person weitergeben, um weitere Schritte einleiten zu können.

Respektbeauftragte begreifen sich auch als Schnittstelle zwischen Kund*innen und dem Unternehmen und stellen Informationsflüsse zu allen Bereichen innerhalb des Unternehmens sicher.



Bildung schafft Zukunft.

#RespectWork



Elif Yüzer, Kurt-Georg Ciesinger

Respektbeauftragte beraten und unterstützen Beschäftigte zu Fragen der Respektlosigkeit und zur Beseitigung von Benachteiligung, sie bearbeiten Anfragen zu respektlosen Verhaltensweisen und helfen beim Schutz vor Diskriminierung und (sexueller) Belästigung. Respektbeauftragte wirken also bereits im Vorfeld bei allen personellen, organisatorischen und sozialen Maßnahmen zu Respektlosigkeit im Unternehmen mit.

Respektbeauftragte übernehmen Mitverantwortung für das Gelingen aller Prozesse, an denen sie beteiligt sind. Sie wirken im Unternehmen qualitätssteigernd und aktiv prozessverbessernd mit. Prozessstörungen werden benannt und kommuniziert. Lösungen werden vorgeschlagen und Initiativen für die Umsetzung ergriffen. Respektbeauftragte definieren sich als Teammitglied und handeln entsprechend. Sie setzen die Kompetenzen in Richtung einer guten Teamarbeit ein und entwickeln ihre Teamfähigkeit weiter. Dabei sind sie hinsichtlich der Arbeitsaufteilung und -organisation flexibel. Bei Problemen im Team signalisieren sie Hilfsbereitschaft, halten anderen Teammitgliedern nötigenfalls den Rücken frei und stärken den Teamgeist. Respektbeauftragte gestalten ein gutes Betriebsklima und eine positive Arbeitsatmosphäre mit.

Organisatorische Einbindung

Respektbeauftragte sollten vor Ort, persönlich, per E-Mail und/oder telefonisch erreichbar sein. Die Einführung fester Sprechzeiten ist eine geeignete Maßnahme, damit die Beschäftigten und Kund*innen wissen, wann und wo die Respektbeauftragte zu erreichen sind. Sprechzeiten werden barrierefrei zugänglich bekannt gemacht, z.B. am Info-Brett im Eingangsbereich. Sondertermine in akuten Situationen sind spontan zu realisieren, ebenso sofortige Nachbesprechungen nach einer respektlosen Situation sowohl von Seiten der Kund*innen als auch von Seiten der Beschäftigten. Zudem sollte für

Kund*innen die Kontaktadresse auf der Unternehmenswebsite hinterlegt werden.

Um arbeitsfähig zu sein, werden die Respektbeauftragten angemessen ausgestattet. Dies gilt besonders für die Nutzung von geeigneten Beratungsräumen, in denen eine vertrauensvolle Atmosphäre für Ratsuchende geschaffen und Verschwiegenheit gewahrt werden kann.

Qualifikationsinhalte

Die DAA bietet in Zusammenarbeit mit dem Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland eine Schulung zur*zum Respektbeauftragten an. Diese besteht aus einem Onlinetraining und einem Praxisprojekt, das die Teilnehmer*innen mit Unterstützung der DAA durchführen und evaluieren. Die*der Respektbeauftragte bekommt final ein Zertifikat der DAA.

Zu den Kompetenzen der Respektbeauftragten, die im Rahmen der Schulung vermittelt werden sollen, gehören:

- æ die Beherrschung der Grundlagen zum Themenbereich Respekt,
- æ die Beherrschung der Grundlagen zu Konfliktmanagement und Deeskalation,
- æ die Beherrschung der Grundlagen zur Kommunikation (Zuhören, Nachfragen, den eigenen Standpunkt zurücknehmen usw.),
- æ sicherer Einsatz der RespectWork-Tools² (Kund*innen- und Mitarbeiter*innenbefragungen, App ResKOMP, Respektwochen),
- æ ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Kund*innenorientierung,
- æ sicherer Umgang mit Respektlosigkeiten,
- æ Erkennen von manifesten Konflikten und Lösen durch Anwendung von Kommunikationstechniken,
- æ selbstständiges und eigenverantwortliches Erledigen von Aufgaben des Verantwortungsbereichs,
- æ Identifizierung von und Umgehen mit schwierigen Situationen im Einzelhandel,

- æ Wissen um die Bedeutung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Schweigepflicht,
- æ Wissen über Interventionsmöglichkeiten bei Konflikten und Mobbing,
- æ Kenntnis der Leitbilder des eigenen Unternehmens und der entsprechenden Einordnung des Themas Respekt,
- æ Durchsetzungsfähigkeit und Selbstvertrauen gegenüber dem Personal und anderen Verantwortlichen,
- æ Geduld und Ausdauer beim Verfolgen von Problemen, neuen Ideen und Anliegen.

In dieser Form praxisnah ausgebildete Respektbeauftragte können Geschäfte und Unternehmen dabei unterstützen, interne und kund*inneninduzierte Respektlosigkeiten früh zu erkennen und ihnen entgegen zu wirken. Sie können die Tools des Projekts RespectWork in ihrer Arbeit einsetzen und so das Thema Respekt langfristig in den Unternehmen verankern – immer mit dem Ziel, die Interaktionsarbeit in den Geschäften respektvoll zu gestalten und so Belastungen der Beschäftigten zu reduzieren und gleichzeitig das Einkaufserlebnis für die Kundschaft zu steigern.

¹ Edeka Grubendorfer, vergleiche auch den Printcast von Yüzer und Rethemeier in diesem Heft.

² Die Tools werden in verschiedenen Beiträgen in diesem Heft vorgestellt.

Die Autor*innen

Elif Yüzer ist Projektmitarbeiterin in der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW und im Projekt RespectWork verantwortlich für die Entwicklung der Bildungsangebote.

Kurt-Georg Ciesinger ist Projektleiter RespectWork und Abteilungsleiter Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.