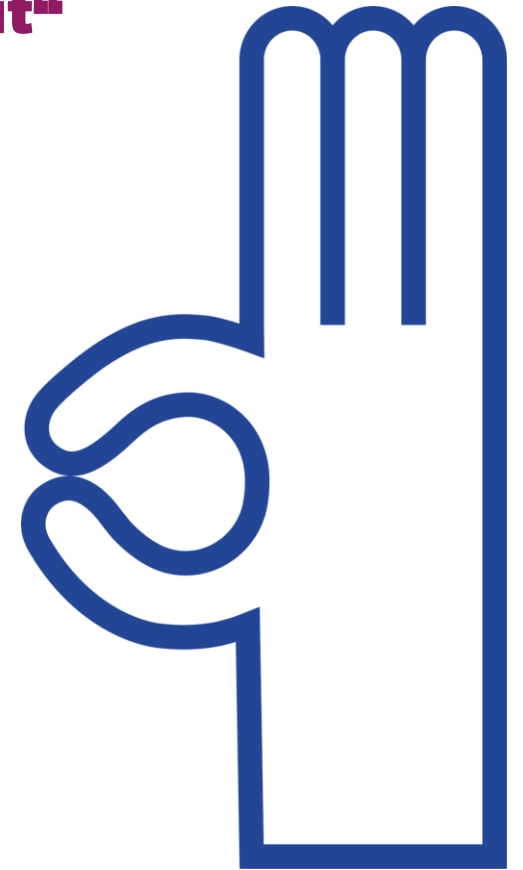


**Bundesweite Fachtagung ESF Plus „Wandel der Arbeit“**  
am 07.05.25 in Berlin

# STRIKE

**S**elbstgesteuerte **T**rainingsansätze  
zur Steigerung der emotionalen  
**R**esilienz in schwierigen **I**nteraktionen  
mit **K**unden im **E**inzelhandel



# STRIKE

## Agenda für den 07.05.25

### 1. Projektrahmen und Zielsetzung

Was ist STRIKE?

### 2. Herausforderungen im Einzelhandel

Warum emotionale Resilienz heute wichtiger ist denn je

### 3. Sozialpartnerschaft im Projekt

Rollen, Zusammenarbeit und gemeinsame Verantwortung

### 4. Innovative Lösungsansätze

Online-Selbstlernkurs, BASEKOMP-App und mehr

### 5. Transfer, Verstetigung und Ausblick

Wie STRIKE über das Projekt hinaus wirkt



# STRIKE

## **1** Projektrahmen und Zielsetzung

**Was ist STRIKE?**

# Projektrahmen und Zielsetzung



## Was ist STRIKE?

- Ein innovatives Weiterbildungsprojekt zur Stärkung der emotionalen Resilienz von Beschäftigten im Einzelhandel
- Das Bildungsangebot soll konkrete Strategien zur Emotionsregulation für den Umgang mit schwierigen Kund\*innen vermitteln, kombiniert mit praktischen Übungen, Reflexionseinheiten und realen Beispielen aus dem Arbeitsalltag



## Projektziele und angestrebte Wirkung:

Entwicklung eines praxisnahen und wissenschaftlich fundierten Weiterbildungskonzepts zur Emotionsarbeit im Einzelhandel:

- **Individuell:** Besserer Umgang mit schwierigen Kund\*innen und Stärkung emotionaler Resilienz
- **Betrieblich:** Unternehmen unterstützen, bessere Rahmenbedingungen für Emotionsarbeit zu schaffen sowie Reduktion von Fehlzeiten und Fluktuation
- **Systemisch:** Beitrag zur Fachkräftesicherung und Zukunftsfähigkeit des Einzelhandels



## Zielgruppe:

- Beschäftigte im Einzelhandel (insbesondere mit geringen Qualifikationen)
- Teilzeitkräfte, Mitarbeitende mit Migrationshintergrund
- Unternehmen (KMU) & Führungskräfte

# STRIKE

## **2 Herausforderungen im Einzelhandel**

**Warum emotionale Resilienz heute wichtiger ist denn je**

# Herausforderungen im Einzelhandel

Wie viele Menschen arbeiten im Einzelhandel in Deutschland?

→ ca. 3 Millionen in rund 300.000 Unternehmen  
– einer der größten Wirtschaftszweige Deutschlands



Täglicher Kontakt mit einer zunehmend gereizten Kundschaft



Steigende emotionale Anforderungen durch gesellschaftliche Krisen (z. B. Pandemie, Inflation, Unsicherheit)



Aggressionen, Respektlosigkeit, Übergriffe – eine neue Normalität?

Veränderte gesellschaftliche Rahmenbedingungen führen zu einer spürbaren Zunahme von Stresssituationen

- Emotionsarbeit als „unsichtbare“ Belastung: Immer freundlich, immer professionell – egal, wie es innen aussieht

**Folge:** Erschöpfung, Stress, Fluktuation – und ein zunehmender Fachkräftemangel

## **3 Sozialpartnerschaft im Projekt**

**Rollen, Zusammenarbeit und gemeinsame Verantwortung**

# Sozialpartnerschaft im Projekt



## Handelsverband NRW Konsortialführung und Branchenbindung

- Konsortialführung, Anbindung an Unternehmen, strategische Begleitung



## DAA NRW Didaktik und Umsetzung des Lernkonzepts

- Entwicklung und Umsetzung des digitalen Lernangebots



## Ruhr-Universität Bochum Wissenschaft & Evaluation

- Wissenschaftliche Fundierung, Evaluation, Qualitätsentwicklung



**Sozialpartnerschaftlich heißt für uns: gemeinsam entwickeln, gestalten und verändern**

# Aktive Beteiligung der Unternehmen

- Unternehmen sind nicht nur Adressat\*innen des Projekts, sondern aktive Mitgestalter\*innen
- Typische Konfliktszenarien, Umgangsweisen und emotionale Reaktionen fließen direkt in die Schulungsmaterialien ein
- Feedbackrunden mit Teilnehmenden aus dem Einzelhandel begleiten die Entwicklung der Module iterativ



Wir ♥ Lebensmittel.

## Kreative Entwicklung und Partizipation:

- Azubis analysierten reale Kundensituationen aus dem Marktalltag und stelle diese in Lernvideos dar, etwa:
  - Preisunterschiede an der Kasse, die zu Frustration führen
  - Ausfall des EC-Geräts, woraufhin Kund\*innen wütend den Laden verlassen
  - Beleidigungen gegenüber Azubis, z. B. wegen vermeintlicher Inkompetenz
  - Lange Warteschlangen oder ausverkaufte Artikel
- Sie entwickelten und reflektierten dabei Umgangsstrategien wie:
  - Freundlich bleiben, deeskalieren, Alternativen aufzeigen
  - An Führungskräfte verweisen, wenn Kund\*innen respektlos werden

**Diese Ergebnisse fließen direkt in die MOOC-Inhalte und Fallbeispiele ein – das erhöht die Authentizität und sorgt für hohe Identifikation bei den Lernenden**

## **4 Innovative Lösungsansätze**

**Online-Selbstlernkurs, BASEKOMP-App und mehr**

# Innovative Lösungsansätze

## Didaktisches Konzept:

- Flexibel, modular, niedrighschwellig, bedarfsorientiert und iterativ
- Teilnahme zeit- und ortsunabhängig möglich
- Praxisnähe durch Workshops und Feedbackschleifen
- Schulungsinhalte werden in Form von Massive Open Online Courses (MOOCs) bereitgestellt
- 4 interaktive Module zu Emotionsarbeit, Emotionsregulation, Konfliktbewältigung auf Moodle
- Die Einheiten bestehen aus Video- und Audioformaten, Interviews mit Expert\*innen sowie praktischen Anwendungsbeispielen
- Leitfäden, Arbeitsblätter, Reflexionshilfen für Einzelne und Teams
- Selbstcheck, Erstellung eines Kompetenzprofils, zeigt personalisiert Lernbedarfe analog zu den 4 Modulen
- „Bildungsnuggets“ zum Wiederholen, Anwenden und Transferieren im Arbeitsalltag



# Online-Selbstlernkurs

## 1. Körperliche Anzeichen – Was spürt unser Körper?

Unsere Emotionen zeigen sich oft zuerst auf körperlicher Ebene – manchmal noch bevor wir sie bewusst registrieren. Dies geschieht, weil unser Nervensystem automatisch auf emotionale Reize reagiert, ohne dass wir aktiv darüber nachdenken müssen.

Wenn wir eine Situation als stressig oder bedrohlich empfinden, versetzt unser Körper uns in Alarmbereitschaft. Wenn wir uns wohlfühlen, entspannt sich unser gesamtes System.

- ✓ **Angst oder Nervosität** → Herzklopfen, flacher Atem, angespannte Muskeln, Schwitzen
- ✓ **Wut oder Frustration** → Hitzewallung, Muskelanspannung (z. B. Kiefer oder Fäuste), beschleunigte Atmung
- ✓ **Freude oder Erleichterung** → Entspannte Muskeln, angenehme Wärmeempfindung, tiefere Atmung

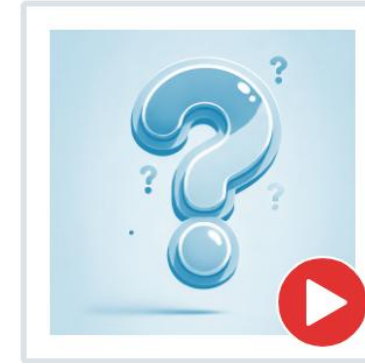
### 💡 **Beispiel:**

Stellen Sie sich vor, Sie haben eine lange Warteschlange an der Kasse und die Kund\*innen werden ungeduldig. Plötzlich macht jemand eine unfreundliche Bemerkung. Ohne es bewusst zu steuern, spüren Sie, wie sich Ihre Schultern verspannen, Ihr Puls schneller schlägt und sich vielleicht sogar Ihre Kiefermuskeln anspannen – ein klares Zeichen für aufkommenden Ärger oder Stress.

### 👉 **Übung:**

Achten Sie im Alltag bewusst auf körperliche Signale. Wie fühlt sich Ihr Körper in entspannten Situationen an? Und was verändert sich, wenn Sie unter Druck geraten oder sich ärgern? Indem Sie diese Unterschiede erkennen, können Sie frühzeitig gegensteuern.

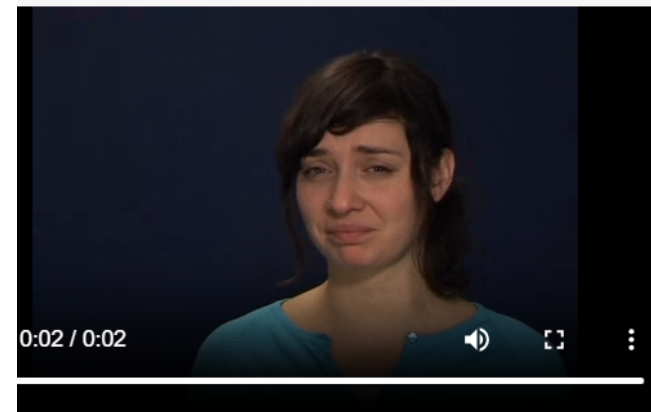
Welche der gezeigten Personen ist wütend bzw. verärgert?



Welche Emotion wird hier gezeigt?

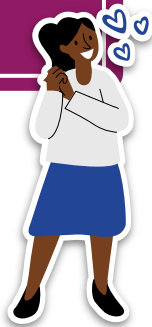
- Beunruhigung
- Ekel
- Wut
- Genießen
- Interesse
- Verzweiflung
- Überraschung
- Erleichterung

✓ Überprüfen



# Auf Lernreise mit Ihren Gefühlen – sich selbst und andere besser verstehen

4 MODULE



## 1 DIE EIGENEN GEFÜHLE REGULIEREN

- ✓ Wie fühle ich mich gerade?
- ✓ Wie reguliere ich meine eigenen Gefühle?

3



4

## 4 DIE GEFÜHLE DER KUND\*INNEN BEEINFLUSSEN

- ✓ Wie ordne ich diese Interaktion ein?
- ✓ Wie beruhige ich Kund\*innen in Konfliktsituationen?

## 2 GEFÜHLE ERKENNEN

- ✓ Wie fühlt sich die Kundin/ der Kunde?

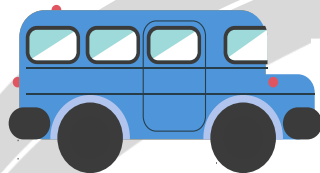
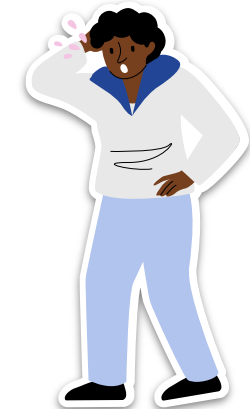
1



2

## 3 GEFÜHLE VERSTEHEN

- ✓ Wie entsteht ein Gefühl und was hat es zu bedeuten?



Machen Sie Sich gemeinsam mit uns, Ihrem Team  
und Ihrer Führungskraft auf den Weg!

## Funktionsweise der App

# Die App BASEKOMP ermöglicht

- eine schnelle, spielerische Selbsteinschätzung
- eine Auswertung der eigenen Kompetenzen mit Berechnung des individuellen Stärken-Schwächen-Profiles
- ein Benchmarking mit der Lerngruppe
- eine Auswertung auf Ebene der Lerngruppe
- Lernimpulse durch „Bildungsnuggets“
- 



**Teilnehmende motivieren, neugierig machen und einen ersten Einblick in die bevorstehenden Inhalte und Themenfeldern bieten**



**Möglichkeit zur Selbstevaluation**



**Wissenslücken direkt schließen!**

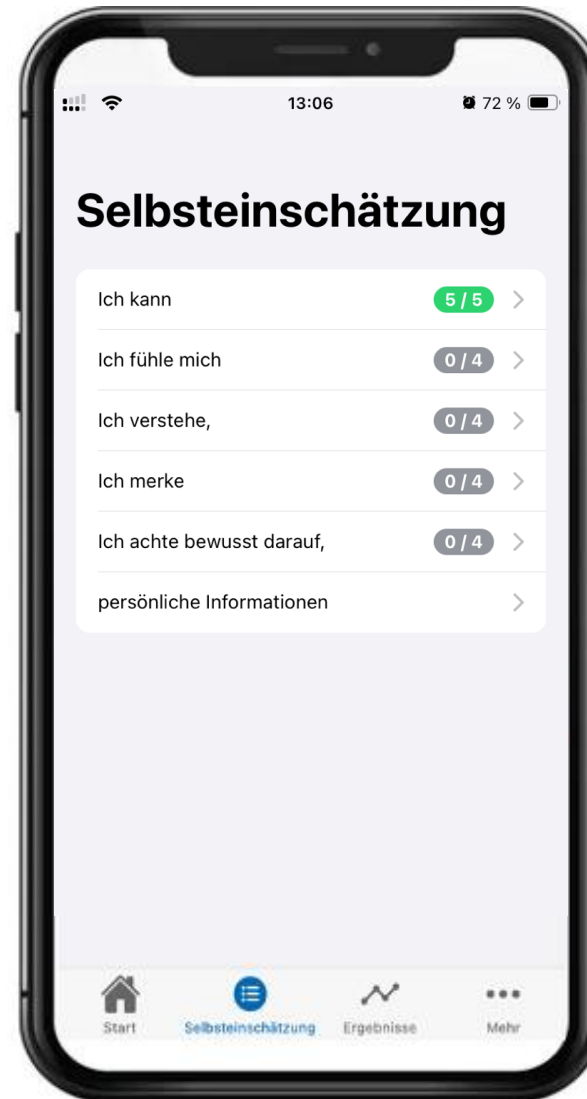
# Selbsteinschätzung

- Fragemuster nach Wissen, Können, Befinden, Bewusstsein und Verständnis in Bezug auf Emotionsarbeit
- Smileys als Antwortskala:  
**intuitiv, alltagsnah, schnell**



## Zum Beispiel:

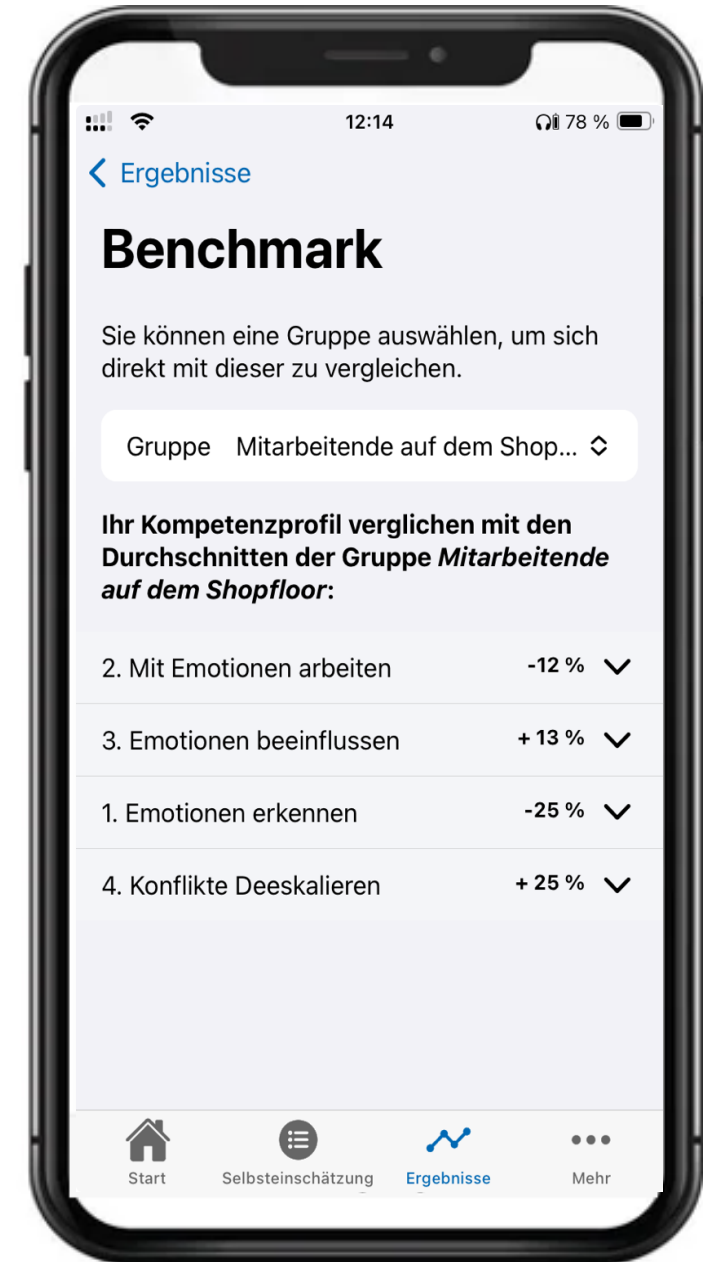
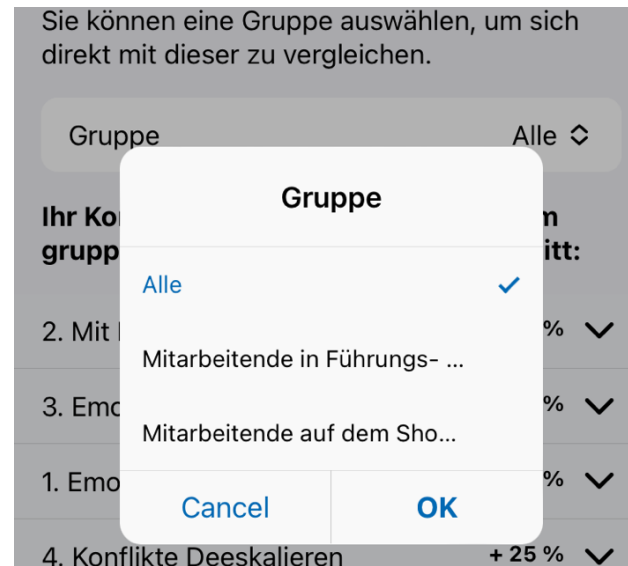
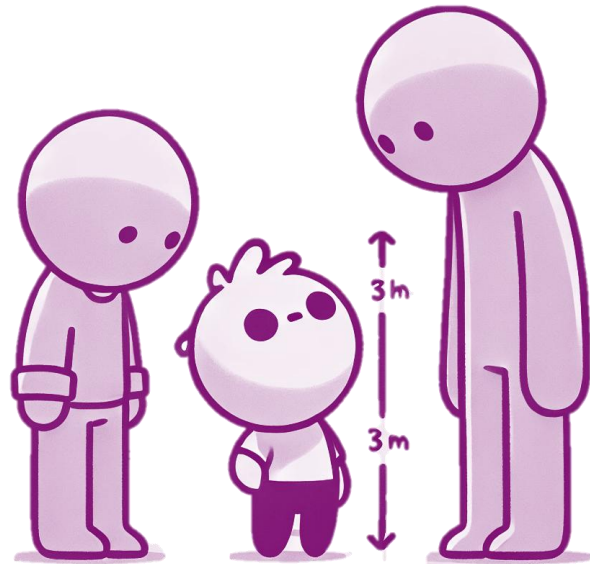
- „Ich kann...“
- „Ich fühle mich...“
- „Ich verstehe, ...“
- „Ich merke ...“
- „Ich achte bewusst darauf ...“



# Benchmark

Das Benchmark zeigt eine Gegenüberstellung des eigenen Kompetenzprofils mit dem durchschnittlichen Profil der Lerngruppe.

→ Wie gut bin ich im Vergleich mit den anderen?



# Auswertung mit Kompetenzprofil

Das Kompetenzprofil gibt einen Überblick über die bereits vorhandenen Qualifikationen:

- Wo habe ich Stärken und Schwächen?
- Jedes Item ist frei wählbaren Kompetenzfeldern zugeordnet  
→ analog der vier Module im Online-Selbstlernkurs
- Dargestellt werden Mittelwerte der Selbsteinschätzungen über alle einem Kompetenzfeld zugeordneten Items

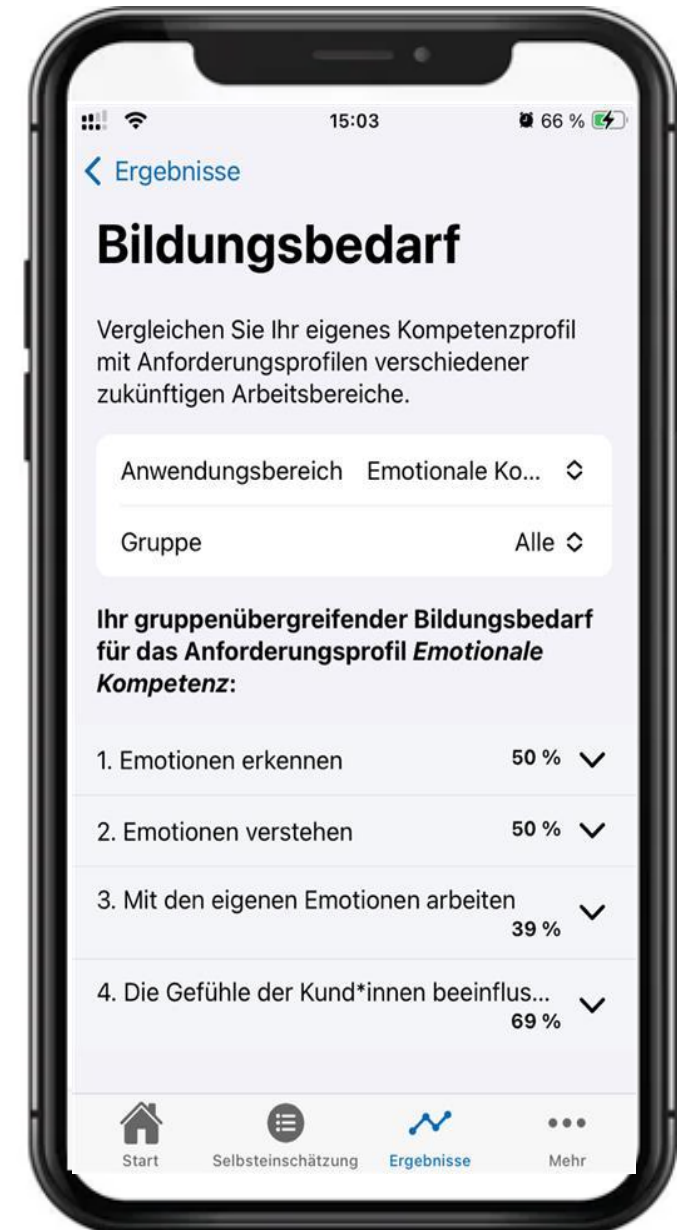
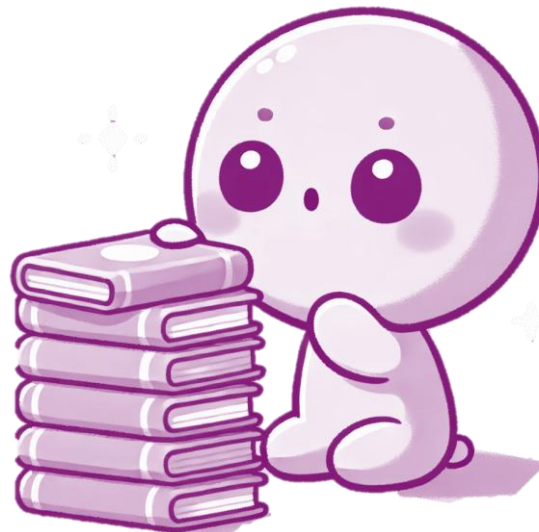
**Daraus lässt sich automatisch eine Empfehlung und Priorisierung der Weiterbildungsbedarfe für den Online-Selbstlernkurs ableiten!**



# Bildungsbedarf und Bildungsnuggets

Der Bildungsbedarf zeigt einen Vergleich des eigenen Kompetenzprofils mit hinterlegten Anforderungsprofilen, z.B. für verschiedene zukünftige Arbeitsbereiche.

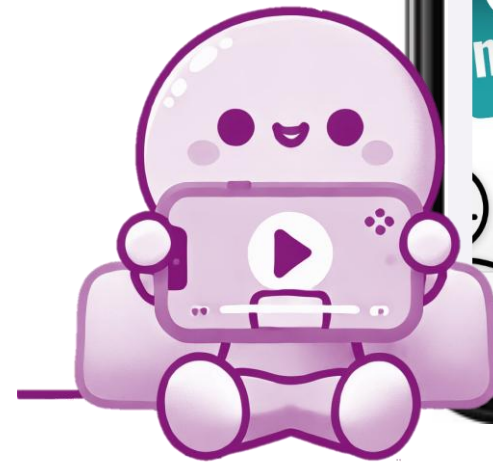
→ Was muss ich noch lernen, wenn ich bestimmte Funktionen übernehmen will?



# Bildungsbedarf und Bildungsnuggets

- Für die so identifizierten Bildungsbedarfe können aus der App heraus Weiterbildungseinheiten abgerufen werden
- Texte, Grafiken, Videos, Links

→ **Teilnehmende können sich also bereits vor Beginn der Schulung spielerisch mit den Inhalten vertraut machen**



5

## **Transfer, Verstetigung und Ausblick**

**Wie STRIKE über das Projekt hinaus wirkt**

# Transfer, Verstetigung und Ausblick

- Pilotierung der Module/ des Kurses im Juni 2025

# STROKE

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Bei Rückfragen:**



**Kurt-Georg Ciesinger**

DAA NRW  
0171 1796720  
[Kurt-Georg.Ciesinger@daa.de](mailto:Kurt-Georg.Ciesinger@daa.de)



**Michelle Gaertig**

DAA NRW  
0173 2768799  
[Michelle.Gaertig@daa.de](mailto:Michelle.Gaertig@daa.de)