#RespectWork

„Respektvolles Einkaufen – vor, während und nach Corona“

– Videotagung am 15.6.2021 –

Während des ersten Lockdowns 2020 wurden auch Beschäftigte des Einzelhandels als „systemrelevant“ gefeiert, beklatscht und in den Medien hervorgehoben.

Was ist von diesem Respekt für die Berufsgruppe nach gut einem Jahr der Pandemie übriggeblieben und wie wird es nach Corona weitergehen? Derzeit scheinen bei einigen Kund*innen und Beschäftigten coronabedingt „die Nerven so blank zu liegen“, dass der Respekt im Umgang leidet. Wie passen *Respekt fordern* und *Respekt zollen* dauerhaft zusammen?

Diese Fragen sollen mit Expert*innen aus dem Einzelhandel, Wissenschaftler*innen, Berater*innen und Verantwortlichen aus Betrieben diskutiert werden.

Veranstalter ist der Handelsverband Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland in Zusammenarbeit mit dem Projekt „RespectWork“, das sich zum Ziel gesetzt hat, die Bedingungen für respektvolle Interaktion im Einzelhandel zu untersuchen und zu gestalten.

Programm

10:00 bis 10:45: Kurzvorträge

- Begrüßung durch die Gastgeber (Karin Eksen und Thomas Schäfer, Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland): *Die Situation des Einzelhandels in Coronazeiten*
- Michael Gümbel, Arbeit & Gesundheit Hamburg: *Corona und die Kundschaft – Schlaglichter auf die Situation im Einzelhandel*
- Klaus Kock, TU Dortmund: *Der Begriff Respekt*

10:45 bis 11:15 Erfahrungsaustausch

- *Wie ist die Lage?* (Was erleben Sie in der Praxis?)
- *Was kann man tun?* (Wie haben Sie auf die Situation reagiert, was hat sich bewährt?)
- *Wer ist gefordert?* (Welche Unterstützung braucht es von anderen?)

11:15 bis 11:45 Impulse für die Praxis

- Michael Gümbel, Arbeit & Gesundheit Hamburg: *Rahmenbedingungen schaffen für respektvolles Miteinander*
- Kurt-Georg Ciesinger, Deutsche Angestellten-Akademie: *Wie kann man respektvolle Interaktion lernen?*
- Diskussion

11:45 bis 12:00 Abschluss

- Karin Eksen und Thomas Schäfer, Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland
EUROPÄISCHE UNION
Zusammen. Zukunft. Gestalten.

Handelsverband
Nordrhein-Westfalen
Westfalen - Münsterland

technische universität
dortmund

VEREIN
Arbeit &
Gesundheit

B. Frieling GmbH
& Co. KG
Service- und Dienstleistungen

DAA
Bildung schafft Zukunft.

#RespectWork

„Respektvolles Einkaufen – vor, während und nach Corona“
– Videotagung am 15.6.2021 –

Corona und die Kundschaft – Schlaglichter auf die Situation im Einzelhandel

Michael Gümbel, Arbeit & Gesundheit e.V.

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

Dieses Projekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autor*innen.

Phasen der Pandemie

- März 2020: Zweifel, Schock und Verunsicherung
- Mai 2020: Erste Lockerungen
- August 2020: Wiederanstieg der Infektionszahlen
- Oktober 2020: „Lockdown Light“
- Dezember 2020: Harter Lockdown – Impfbeginn
- April 2021: Uneinheitliche Regelungen und „Bundesnotbremse“
- Seit Ende Mai: Erste Lockerungen

Maßnahmen in der Pandemie

- Händewaschen, In-die-Armbeuge-Husten
- Tragen von Handschuhen, Desinfektion
- Abstand halten
- Mund-Nasen-Bedeckungen
- Transparente Abtrennungen
- Zugangsbeschränkungen
- Zugangskontrollen
- Lüftungsanlagen
- Schließung und Öffnung von Geschäften

#RespectWork

Vielen Dank!

Arbeit & Gesundheit e.V. Hamburg
Michael Gümbel
guembel@arbeitundgesundheit.de
www.respectwork.de

Bilder: stock.adobe.com

#RespectWork

„Respektvolles Einkaufen – vor, während und nach Corona“
– Videotagung am 15.6.2021 –

Rahmenbedingungen schaffen für respektvolles Miteinander

Michael Gümbel, Arbeit & Gesundheit e.V.

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Zusammen. Zukunft. Gestalten.

Dieses Projekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autor*innen.

Es geht um Verantwortungsübernahme

- Gehen Sie davon aus, dass Sie grundsätzlich für alles, was in Ihrem Betrieb geschieht, die Verantwortung haben
- Das kann überfordernd wirken – es geht vor allem darum, die Handlungsspielräume zu entdecken, die Sie haben
- Stellen Sie sich darauf ein, dass es niemals vollständig gelingen kann, dass alles gut funktioniert – Fehler gehören dazu!

#Verantwortungsübernahme in unübersichtlichen Zeiten

- Unübersichtliche Botschaften von der Politik, von den Behörden, von den Institutionen und Berater*innen
- Noch verwirrendere Nachrichten aus der Presse und im Bekanntenkreis
- Das erleben auch Ihre Mitarbeiter*innen und Ihre Kund*innen – und sie tragen es in Ihren Betrieb
- Abwenden hilft nicht – viele kleine Fragen und Probleme sind tagtäglich zu lösen
- Niemand kann alles wissen – es werden immer wieder neue Fragen auftauchen
- Es geht darum:
    - Alle wichtigen Fragen in den Blick zu nehmen
    - Wissen und Unterstützung von außen zu organisieren
    - Die anstehenden Entscheidungen zu treffen – so gut es eben geht
    - Das, was wichtig ist, nachdrücklich umsetzen
    - Die Mitarbeiter*innen mitnehmen – „Wir kümmern uns darum“
    - Den Mitarbeiter*innen diese Haltung zu vermitteln – damit sie das auch den Kund*innen gegenüber umsetzen können
    - Offen für neue Fragen zu sein

Rahmenbedingungen schaffen für respektvolles Miteinander

- Respektvolles Miteinander fängt bei Ihrer Haltung zu den Mitarbeiter*innen an und drückt sich aus indem…
- …Sie in den Blick nehmen, was die belastet, beschäftigt, ärgert – und auch freut
- …Sie sie auf Dauer nicht überfordern – aber auch nicht unterfordern
- …Sie sie unterschiedlich sein lassen – und sich verändern lassen
- …Sie ihnen Fragen, Unsicherheiten und Fehler erlauben
- …Sie sie dort unterstützen (lassen), wo sie es brauchen
- …Sie sie teilnehmen lassen an der Entwicklung des Betriebes
- …Sie ihnen Handlungsspielraum geben, weil Sie ihnen vertrauen können
- …Sie respektloses Verhalten nicht tolerieren

#Respektvolles Miteinander mit der Kundschaft

1. Verstehen, was Anlässe und Auslöser für respektloses Verhalten der Kundschaft sind (Wie kommen die dazu???)
2. Welche Anlässe und Auslöser können und wollen Sie verändern?
3. Wo setzen Sie klare Grenzen für Respektlosigkeit?
4. Wie erfahren die Kund*innen davon, wo die Grenzen sind?
5. Welche Anlässe und Auslöser sollen/müssen so bleiben?
6. Was brauchen die Mitarbeiter*innen, um damit besser zurecht zu kommen?

- Wie können Sie vorgehen…
- …Sprechen Sie mit den Mitarbeiter*innen über deren Erfahrungen
- …Fragen Sie die Mitarbeiter*innen nach ihren Ideen für diese Fragen
- …Treffen Sie Festlegungen, hinter denen auch die Mitarbeiter*innen stehen können
- …Überprüfen Sie nach einer Weile, was gut funktioniert und wo Sie noch einmal nachsteuern müssen
- (Das alles ist auch Teil einer soliden Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen nach dem Arbeitsschutzgesetz)

#RespectWork

Vielen Dank!

Arbeit & Gesundheit e.V. Hamburg
Michael Gümbel
guembel@arbeitundgesundheit.de
www.respectwork.de

Bilder: stock.adobe.com

„Respektvolles Einkaufen – vor, während und nach Corona“
– Videotagung am 15.6.2021 –

Wie kann man respektvolle Interaktion lernen?

Kurt-Georg Ciesinger, Deutsche Angestellten-Akademie

Ziele von „RespectWork-Trainings“

- Respekt und Respektlosigkeit zeigen sich immer in der Kundeninteraktion.
- Beschäftigte sollen in die Lage versetzt werden, durch ihr Kommunikationsverhalten respektvolle Interaktionen mit den Kund*innen zu gestalten.
- Sie sollen lernen, Respekt zu geben und Respekt einzuholen.

Ansatzpunkt: Kompetenzmodell

Wissen Zusammenhang Kommunikation – Respekt	**Können** Veränderung des Kommunikationsverhaltens
Wollen Basis: positive Erfahrung	**Berufsstolz und Selbstbild**

Themen

- Grundlagen der Kommunikation und Interaktion
- Konfliktlösung
- Deeskalation
- Emotionsregulation
- Nonverbale Interaktion
- Berufsreflexion

Schlussbemerkung

- Beschäftigte können durch ihr Verhalten respektvolle Interaktion fördern.
- Entsprechende Trainings sind höchst sinnvoll.

Aber:

Mitarbeiter*innen sind nicht allein verantwortlich.

Ein Kommunikationstraining muss durch die Organisation flankiert werden.

Zitat

„Respekt beginnt schon auf dem Parkplatz.

Wenn Kund*innen in der Verkaufs-situation respektlos werden, ist es eigentlich schon zu spät.“

(Stefan Grubendorfer)

© 2021 Grubendorfer, Fotograf Oliver Nauditt

Deutsche Angestellten-Akademie GmbH DAA Westfalen
Kurt-Georg Ciesinger
kurt-georg.ciesinger@daa.de
www.respectwork.de

Bilder: stock.adobe.com