

# Was heißt Respekt?

## Annäherung an einen vielschichtigen Begriff

Klaus Kock

Respekt ist eine Frage der Moral, gehört also zu den Regeln und Verbindlichkeiten, die ein Zusammenleben der Menschen erst möglich machen. Wir wollen in unserem Projekt danach fragen, welche Regeln und Verbindlichkeiten in der Situation des Einkaufens im Einzelhandel gelten, warum sie oft nicht eingehalten werden und was getan werden könnte, um Respekt in den Interaktionen zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal mehr Geltung zu verschaffen.

Anders als das Recht sind Respekt und andere moralische Normen nicht in Gesetzen und Urteilen festgeschrieben, wir empfinden und erkennen sie als Pflichten für unser Handeln in der Gesellschaft. Die Pflicht, andere Personen zu respektieren, hat zum Inhalt, sie ernst zu nehmen, Rücksicht zu nehmen auf ihr Wesen und ihr Menschsein. Es macht einen Unterschied, ob man allein ist oder ob jemand anderes anwesend ist. Respekt ist ein aktiver Versuch des Verstehens der anderen, ihres Handelns und der Situation, in der sie sich befinden. Jemanden zu respektieren, heißt zu meinen, dass diese andere Person mit Recht Ansprüche an mein Verhalten stellt und ich entsprechend handeln sollte.

Das ist kein Altruismus, sondern liegt durchaus im eigenen Interesse jedes Individuums. Als Menschen sind wir gesellschaftliche Wesen, wir brauchen die Anerkennung von anderen, um uns selbst einschätzen zu können und Sicherheit in unserem Verhalten zu gewinnen. Wir können das, weil wir in der Lage sind, uns in andere hineinzuversetzen und das eigene Handeln aus der Perspektive der anderen zu sehen. Auf die eine oder andere Weise berücksichtigt jedes Individuum in seinem Verhalten das Verhalten der anderen und setzt sich damit auseinander – und sei es nur, um es zu ignorieren.

Respekt ist etwas anderes als Toleranz. Respekt meint immer eine Form der sozialen Beziehung, Toleranz dagegen heißt: Ich nehme wahr, dass du anwesend bist, aber das geht mich nichts an, mach was du willst, das toleriere ich, ich beachte dich aber gar nicht. Oder um es mit Goethe zu sagen: „Toleranz sollte eigentlich nur eine vorübergehende Gesinnung sein: Sie muß zur Anerkennung führen. Dulden heißt beleidigen.“ Verkäufer\*innen beispielsweise empfinden

es als respektlos und entwürdigend, wenn sie Kund\*innen freundlich begrüßen und diese einfach wortlos weitergehen – als würden sie das Personal nur dulden, aber nicht beachten.

Respekt ist auch etwas anderes als Wertschätzung. Wertschätzung heißt, dass meine individuellen Fähigkeiten und meine Beiträge zu gemeinsamen Zielen von den anderen anerkannt und für wichtig befunden werden. Das geschieht im Betrieb zumeist im Team und durch die Vorgesetzten. Respekt dagegen bezieht sich darauf, als Mensch mit gleichen Rechten behandelt zu werden, ohne danach zu fragen, was ich zu einer gemeinsamen Sache beibringe. Respekt schuldet ein Mensch dem anderen, er muss nicht erworben werden. Respekt schulde ich als Kunde der Verkäuferin schon, bevor wir überhaupt ins Gespräch kommen. Das kann sich weiterentwickeln zur Wertschätzung, wenn ich gut beraten werde. Aber erst einmal gilt: Respekt schulde ich ihr als Mensch, egal, wie sich unsere Beziehung konkret entwickelt.

Und noch eine Unterscheidung ist uns wichtig. Umgangssprachlich wird der Begriff „Respekt“ oft im Sinne von Furcht oder Angst als Resultat von Einschüchterung gebraucht. Das kann „Respekt vor der Obrigkeit“ sein, aus Angst vor Strafe halte ich mich an die Gesetze. Oder eine bestimmte Person schüchtert mich so ein, dass ich tue, was sie sagt. So haben viele Einzelhandelsgeschäfte Wachpersonal vor dem Eingang postiert, um die Einhaltung der Hygiene-Regeln gegen eine Ansteckung mit dem Corona-Virus zu erzwingen. Echter Respekt zeigt sich dagegen darin, dass eine solche Einschüchterung nicht notwendig ist, weil sich alle aus Einsicht und Verantwortung gegenüber den Mitmenschen an die Regeln halten.

Wie äußert sich Respekt im Alltag des Einzelhandels, in welchen Situationen kann respektvoller Umgang wichtig und notwendig sein? Solche Situationen stehen im Vordergrund unserer soziologischen Untersuchungen.

Zunächst einmal gehört zum Respekt die *Achtung* der\*des Anderen. Ich fühle mich verpflichtet, die andere Person zur Kenntnis zu nehmen und ihr angemessen zu begegnen. Ich erkenne an, dass sie Ansprüche an mein Verhalten stellen kann. Ich achte die andere Person in ihrem Eigenwert, nicht nur als Mittel zur Befriedigung meiner Bedürfnisse. „Die Pflicht der Achtung meines Nächsten ist in der Maxime enthalten, keinen anderen Menschen bloß als Mittel zu meinen Zwecken abzuwürdigen“ (Immanuel Kant). Situationen des Kaufens im Einzelhandel sind nun aber gerade dadurch gekennzeichnet, dass sich Personal und Kundschaft gegenseitig instrumentalisieren. Der Kunde „bedient sich“ der Verkäuferin, um etwas zu kaufen. Aus Sicht der Verkäuferin ist umgekehrt der Kunde ein Mittel, um Geld zu verdienen. Und dennoch bleibt es ein zwischenmenschlicher Vorgang, der respektvoll gestaltet werden kann.

Ein weiterer Aspekt ist *Verantwortung*. Als verantwortungsbewusste Person bedenke ich die Folgen meines Handelns für die Mitmenschen. Mir ist bewusst, dass ich im Einkaufsmarkt nicht allein bin. Es macht für mich einen Unterschied, dass andere anwesend sind. Entsprechend richte ich mein Verhalten so aus, dass die anderen nicht geschädigt werden. Ich halte mich an die Hygiene-Regeln, reple andere nicht an, reihe mich in die Warteschlange an der Käsetheke ein und so weiter.

Im Umgang einander fremder Menschen ist *Höflichkeit* von großer Bedeutung. Höflich zu sein, bedeutet, sich in seinem Verhalten an den allgemein üblichen Sitten und Anstandsformen zu orientieren. Höflich ist z.B., dass wir beim Eintreten in einen Laden grüßen oder zumindest kurz mit dem Kopf in Richtung der Verkäufer\*innen nicken. Damit geben wir zum Ausdruck, dass wir sie als Personen zur Kenntnis nehmen, sie nicht als Inventar betrachten. Höflichkeit beinhaltet eine gewisse Distanz der betreffenden Personen zueinander. Für Verkäufer\*innen



### Der Autor

Dr. Klaus Kock ist wissenschaftlicher Mitarbeiter der Sozialforschungsstelle, Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Universität Dortmund.



Klaus Kock

entstehen beispielsweise unangenehme Situationen, wenn Kund\*innen „persönlich“ werden, indem sie etwa das vertrauliche „Du“ verwenden, Bemerkungen über Aussehen und Kleidung machen oder den Verkäufer\*innen Unfähigkeit vorwerfen für Mängel und Defizite, die sie nicht zu verantworten haben.

Zum Respekt gehört des Weiteren ein Bemühen um gegenseitiges *Verständnis*. Ich versuche, die Situation mit den Augen der Person gegenüber zu sehen und mich in ihre Lage zu versetzen. Für die Verkäuferin ist es von Vorteil, wenn sie versteht, was der Kunde will und wozu er das braucht, was er haben will. Wenn er zu Hause nur ein paar Löcher in die Wand bohren will, wird sie ihm keine Hochleistungs-Bohrmaschine verkaufen. Als Kundin versuche ich zu verstehen, warum der Verkäufer z.B. etwas unsicher ist. Vielleicht ist er noch neu und kennt das Sortiment noch nicht so gut. Vielleicht hat er keine ordentliche Einarbeitung bekommen, muss sich immer erst selbst die Informationen besorgen, die er braucht. Entsprechend bleibe ich geduldig und warte, bis er eine Kollegin gefragt hat.

Die wörtliche Übersetzung des lateinischen Wortes *Respectus* ist Zurückblicken, *Rücksichtnahme*. Ich sehe mich quasi um, wer die andere Person ist und was sie tut. Ich berücksichtige in meinem Verhalten ihre Besonderheiten und die Situation, in der sie sich befindet. Wenn ich als Kundin zum Beispiel sehe, dass der Verkäufer unter Stress geraten ist, dränge ich nicht weiter, sondern warte, bis er Zeit für mich hat. Umgekehrt nehmen Verkäufer\*innen Rücksicht auf besondere Eigenheiten von Kund\*innen, wenn diese z.B. älter und langsamer sind oder nicht mehr so gut sehen und hören.

Dies alles ist keine abschließende Liste der verschiedenen Aspekte von Respekt in der Verkaufsarbeit. Die gemachten Ausführungen dienen uns zur Orientierung, sie werden sicherlich ergänzt, korrigiert, vielleicht auch revidiert, wenn wir empirisch genauer untersuchen, in welchen Situationen Respekt auf welche Weise zum Tragen kommt.

Mehr zum Thema Respekt finden Sie in unseren Erklärvideos auf der Projektwebsite <https://respectwork.de>.



tu technische universität dortmund

sowi Fakultät Sozialwissenschaften

sfs Sozialforschungsstelle Dortmund

#RespectWork