

EIN STATEMENT

Sie halten den Laden am Laufen – Systemrelevante Berufe verdienen Respekt

Karin Eksen

Jeder soll nach seiner Façon glücklich werden – das ist das Prinzip der Arbeitsteilung, die unsere Arbeitswelt in weiten Teilen bestimmt. Kaum jemand schlachtet das Schwein selbst, wenn er ein Schnitzel essen möchte, baut Getreide für das Brot selbst an oder schreddert die PET-Flaschen, bevor er sie zum Fleece-Pullover verarbeitet. Was der eine nicht kann, kann die andere; was eine nicht mag, gefällt jemand anderem. Das ist gut so und macht die Arbeitswelt vielfältig.

Warum maßen wir uns in so vielen Fällen an, etwas Besseres zu sein als jemand, der sich um unseren Müll kümmert, uns Waren verkauft, die wir nicht selbst herzustellen in der Lage sind, Gartenanlagen und Parks ansprechend gestaltet und sauber hält, uns im Restaurant die Speisen zubereitet und serviert, die wir nicht oder nicht so gut kochen könnten, ...?

Für diese Anmaßung gibt es keinen Grund außer Erziehung, Gewohnheit, Vorurteilen. Dafür sind wir letztendlich alle verantwortlich, jede*r im eigenen Bereich, im eigenen Umfeld. Zwar gibt es den berechtigten Spruch „Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr.“ Damit kann man sich aber nicht aus der Verantwortung stehlen. Es sollte immer und überall selbstverständlich sein, anderen Menschen mit Respekt zu begegnen.

Respekt – was verstehen wir darunter? Die „Respektsperson“ war früher eine Person, die im Rang höhergestellt war, zu der man mit einer gewissen Ehrfurcht und Ehrerbietung oder gar Unterwürfigkeit aufschaute. So möchte man heute den Begriff „Respekt“ eher nicht mehr verstanden wissen. Respekt sollte ein Ausdruck von Wertschätzung sein. Wertschätzung muss eigentlich nicht mit bestimmter Bildung, einem Vermögen, einem Titel einhergehen – und doch bringen wir Menschen oft eine Wertschätzung im Sinne von Vorschusslorbeeren entgegen, weil sie „es zu etwas gebracht haben“. Leider wird oft nicht hinterfragt, auf welchem Wege sie das geschafft haben. Ebenso machen wir uns selten Gedanken darüber, warum jemand diese gesellschaftliche Position nicht erreicht hat.

Mitarbeitende im Einzelhandel werden oftmals nicht sehr hoch geachtet. Dass sie über vielfältige Warenkenntnisse verfügen, dass sie komplizierte Lagerbedingungen, Hygienekonzepte, Bestellabläufe und verwirrende Kassensysteme beherrschen, wird – wenn überhaupt – als selbstverständlich wahrgenommen. Schwierig? Wohl nicht, das könnten wir auch mal eben erlernen. Im Gegenteil: Die Kassiererin könnte ja auch mal etwas flotter auf ihrer Kasse tippen. Das Mindesthaltbarkeitsdatum ist ja schon fast erreicht, da muss doch mal jemand besser hingucken. „Mein“ Joghurt ist nicht vorrätig, die anderen 28 Sorten mag ich nicht (probieren). Wieder sind zu wenige Kassen geöffnet, wieder fehlt Ware im Regal, wieder liegt ein Salatblatt auf dem Boden, fehlt hier etwas oder ist dort etwas nicht wunschgemäß.

Dann kam das Corona-Virus in unser Leben. Sorge machte sich breit, Angst vor Erkrankung und der Pflicht, gegebenenfalls zu Hause in Quarantäne sein zu müssen. Also haben wir uns – anders übrigens als in anderen Ländern – um unsere täglichen Bedürfnisse rund um Ernährung und Hygiene gesorgt. Nudeln und Toilettenpapier standen auf einmal hoch im Kurs. Mitarbeitende im Einzelhandel, die uns diese Produkte – und glücklicherweise auch andere Lebensmittel und Hygieneartikel – verkauften, galten auf einmal als „systemrelevant“. Systemrelevanz zeichnet sich dadurch aus, dass diesem Begriff zugeordnete Berufe oder Unternehmen von besonders großer Bedeutung für die Volkswirtschaft oder Infrastruktur sind. Man kann aber sicher zweifeln, ob mit der Systemrelevanz auch mehr Respekt verbunden ist. Vermutlich wird bei einigen Menschen die Achtung vor den Akteuren im Handel gestiegen sein, bei der Mehrzahl wird es keine Veränderung geben.

Ein selbst erlebtes Beispiel aus jüngster Zeit: Eine Mutter steht mit ihren drei Kindern in der Warteschlange vor der Kasse. Eins der Kinder möchte eine Umverpackung loswerden und legt sie in einen Warenträger. Meine erste Bemerkung, dass dies dort nicht hingehöre, ergänze ich nach dem erstaunten Blick des Kindes um den Hinweis, dass der Warenträger kein Mülleimer sei. Nun lief die Mutter zur Höchstform auf, monierte, dass sie keinen Mülleimer sehe (tat ich auch nicht). Ich war überzeugt, dass sicher außerhalb des Ladens ein Mülleimer sein würde, aber die Mutter empfand es als Zumutung, die Umverpackung so weit mitzunehmen. (Um die Situation nicht zur Eskalation zu bringen, habe ich darauf verzichtet, der Mutter zu erklären, dass die Umverpackung vielleicht sogar noch über das Kassenband hätte laufen müssen, aber dafür hatte ich die Verpackung und das, was sich darin befunden hatte, auch nicht genau genug gesehen.) Abgesehen davon, dass die Kinder hoffentlich das Erziehungsdefizit irgendwann ausgleichen können, fiel mir auf, dass diese Frau überhaupt keinen Respekt hatte vor den Menschen, die nun ihren Müll würden wegräumen müssen, damit der Warenträger als solcher wieder ein ordentliches Bild abgäbe, sich nicht andere Kund*innen vielleicht über ein unordentliches Erscheinungsbild des Marktes mokierten.

Was nützt es, wenn in Fachzeitschriften und Diskussionsrunden die Bedeutung der im Handel Tätigen betont und gefeiert wird, wenn im täglichen Leben kein Umdenken erfolgt? Nichts – es sei denn, die Leser*innen achten selbst vermehrt darauf, den Respekt für Verkäufer*innen, Packteams, Ausliefernde etc. einzufordern. Hier kann jede*r ein Vorbild sein. Es bedarf doch keiner großen Gesten, sondern nur ganz allgemeiner Selbstverständlichkeiten.

Nicht immer sind es die Kund*innen, die es am nötigen Respekt fehlen lassen. Sicher fallen jeder*jedem Beispiele ein, bei denen es nicht optimal lief oder läuft. Vielleicht ist das Verhältnis von Kund*innen zu Mitarbeitenden im Handel so anonym, dass man sich seines schlechten Benehmens nicht schämt. Aber wie viele Fälle gibt es, in denen Kolleg*innen untereinander oder auch im Verhältnis zwischen Vorgesetzten



Karin Eksen

Die Autorin

Ass. jur. Karin Eksen ist Geschäftsführerin des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland am Standort Münster.

und „Untergebenen“ (schon diese Begrifflichkeit passt nicht mehr) mehr Respekt, mehr Wertschätzung geben sollten. Wie oft halten Führungskräfte sich allein für das Maß aller Dinge, hören auch gar nicht hin, wenn Mitarbeitende einen Änderungsvorschlag, eine neue Idee oder einen Hinweis auf Missstände anbringen. Sie sind oft natürlich selbst hohen Anforderungen ausgesetzt, müssen wiederum ihren Vorgesetzten Rede und Antwort stehen. Und doch: In einem Unternehmen müssen alle Räder wie ein Uhrwerk funktionieren und ineinandergreifen. Hakt es an einer Stelle, stoppt das ganze Räderwerk. Ein Team definiert sich nicht durch den Namen, sondern durch das gemeinsam verfolgte Ziel. Dafür müssen auch Vorgesetzte manchmal erkennen, dass sie die anderen „Räder“ brauchen, damit alles „rund“ läuft.

RespectWork hat viele Facetten und sollte auch bei der eigenen Person nicht aufhören, denn warum soll nur anderen Menschen Wertschätzung entgegengebracht werden? Selbstbewusstsein und Selbstwert sollten auch nicht auf der Strecke bleiben. Kürzlich las ich folgendes Zitat: *„Es ist viel klüger, du entziehst dich von Zeit zu Zeit deinen Beschäftigungen, als dass sie dich ziehen und dich nach und nach an einen Punkt führen, an dem du nicht landen willst. Wie lange noch schenkst du allen anderen deine Aufmerksamkeit, nur nicht dir selbst? Ja, wer mit sich selbst schlecht umgeht, wem kann er gut sein?“* Das passt zu unserem Thema, dachte ich mir. Umso erstaunter war ich, dass das Zitat dem Abt Bernhard von Clairvaux (1090 bis 1153) zugeschrieben wird.

In einem Supermarkt meines Vertrauens hängt an der Kasse ein Schild mit der Aufforderung, doch auch einmal „DANKE!“ zu sagen. Schade, dass man dafür erst eine Aufforderung aufhängen muss!

In meinem Poesiealbum aus Kindertagen gibt es einen Spruch, der mich, seit er im Jahre 1966 dort eingeschrieben wurde, begleitet:
*„Zwei Schlüsselchen öffnen dir jedes Herz,
zwei niedliche kleine blanke.
Gib acht, dass Du sie nie verlierst;
sie heißen BITTE und DANKE.“*

Work