

DTZ

AKTUELL

REGULIERUNG Jetzt droht den Einweg-E-Zigaretten das Aus – aber nicht wegen Nikotinstärke oder fehlendem Jugendschutz. Es geht um Batterien... **Seite 4**

SPI

END
Elec
aus?
wich
gebe

WOCHENZEITUNG FÜR DIE TABAK- UND E-ZIGARETTEN-B

Einfach mal „danke“ sagen

Handelsverband NRW präsentiert Projekt „Respectwork“ / Drei Jahre Forschung im Handel

DORTMUND // Im Handel wird der Ton rauer. Warum es vor und hinter der Ladentheke häufiger zu respektlosem Verhalten gegenüber Beschäftigten kommt, wollte ein Bündnis aus Händlern und Wissenschaftlern herausfinden. Dazu tiefen sie vor drei Jahren das Projekt „Respectwork“ ins Leben. Die Ergebnisse haben sie jetzt vorgestellt.

Für den Handelsverband Nordrhein-Westfalen (NRW) war es ein Heimspiel. Hauptgeschäftsführer Thomas Schäfer begrüßte vor kurzem zum 1. Dortmunder Tag des Respekts nicht nur als Gastgeber die Anwesenden. Im Industrieklub der westfälischen Metropole trat der Verbandschef zusammen mit Vertretern der Deutschen Angestellten-Akademie (DAA), der TU Dortmund (Sozialforschungsstelle), des Vereins Arbeit & Gesundheit aus Hamburg und der Firma B. Frieling, die als Praxispartner mit zwei Baumärkten teilnahm, als Projektpartner auf. Gemeinsam zogen sie nun Bilanz eines Themas, das sich zum ersten Mal 2018 in den Medien manifestierte. Zwei Jahre später, am 1. Mai 2020, war es als vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, der Europäischen Union und dem Europäischen Sozialfonds gefördertes Projekt am Start.

Zu diesem Zeitpunkt berichteten die Medien gehäuft über verbale und körperliche Übergriffe in Dienstleistungsberufen, etwa bei Rettungskräften oder auch im Handel. Dieses



Der respektvolle Umgang ist für menschliche Interaktion dringend notwendig.

Verhalten wollte man mit „Respectwork“ erforschen. Zum Projektstart im Mai 2020 änderte sich jedoch die Situation. Systemrelevante Berufe, darunter auch der Handel, seien bundesweit mit „Klatsch-Aktionen auf Balkonen“ ausdrücklich gewürdigt worden, erinnert Klaus Kock von der TU Dortmund. Doch Maskenpflicht und Lieferengpässe ließen diese Form des Respekt später in Teilen der Gesellschaft stagnieren. Im großen Saal des Industrieklubs wurde nach drei Jahren (Projektende 30. April 2023) auch deutlich, dass das Phänomen vor allem Geschäfte mit Selbstbedienung betrifft, weniger den inhabergeführten Handel. In Interviews und Praxisinsätzen vor Ort forschten die Teams von TU Dortmund und DAA zum respektvollen Verhalten. Dazu zählt Projekteil-

duzieren die Mitarbeiter auf das Niveau eines Automaten, betont ihr Kollege Klaus Kock. Nicht jeder habe ein „dickes Fell“, viele nehmen das Thema mit ins Private. Das schade dem Branchen-Image, ergänzt Thomas Schäfer.

Wie Respekt praktisch gefördert werden kann, zeigen Verband und DAA mit den „Respektwochen“. Dabei wird das Thema gezielt in einem Geschäft beworben und der Kunde aktiv angesprochen. „Die Menschen zeigten großes Interesse“, resümiert Sarah Rethemeier. Sie hat das Konzept im Edeka-Markt Grubendorfer in Herdecke organisiert und plant eine Wiederholung. Denn: „Respekt ist keine Einbahnstraße“, sagt sie. Gegenseitige Beachtung und Rücksichtnahme gehören genauso wie ein „schlichtes Danke“ dazu, sagt Edelgard Kutzner. „Es müssen sich die Rahmenbedingungen ändern. Nicht nur die Beschäftigten“, betont sie. Glücklicherweise habe sich der Handel von Slowgans wie „Der Kunde ist König“ verabschiedet. Das Projekt habe jedoch auch gezeigt, dass Respektlosigkeit nicht die Regel im Einzelhandel ist, resümiert sie.

Für den Handelsverband NRW kann sich Thomas Schäfer einen zweiten Dortmunder Tag des Respekts vorstellen, „eventuell schon im nächsten Jahr“, sagt er im Gespräch mit DTZ.

HÖFLICHER UMGANG

„Wer einen Gruß nicht erwidert, zeigt, dass er die andere Person nicht zur Kenntnis nehmen will, dass sie Luft für ihn ist“, weiß sie. Auch das Zurufen vereinzelter Wortbefehle beispielsweise „Schrauben?“ ist etwa im Baumarkt häufig der Fall. Das re-



Weitere Infos unter:
<https://respectwork.de>
oder per QR-Code