

RespectWork

Sozialforschungsstelle der TU Dortmund forscht zu „Respekt in der Dienstleistungsarbeit“

In vielen Dienstleistungsberufen nimmt der direkte Umgang mit Kundinnen und Kunden einen großen Teil der Arbeit ein. Beschäftigte berichten in den letzten Jahren dabei von einer zunehmenden Respektlosigkeit der Kundinnen und Kunden, die in einem fordernden oder gar herausfordernden Verhalten mündet. Die Sozialforschungsstelle der TU Dortmund forscht zu „Respekt in der Dienstleistungsarbeit“.

Dabei fühlen sich häufig aber auch Kundinnen und Kunden nicht respektvoll behandelt, wenn es etwa um die sorgfältige und umsichtige Behandlung ihrer Anliegen geht. Es entsteht ein Teufelskreis aus gegenseitigen Respektlosigkeiten, die sich bis zu aggressivem Verhalten aufschaukeln können. Dies ist für die Beschäftigten auf Dauer eine höchst belastende Situation – und hat für die Dienstleistungsunternehmen erhebliche negative Auswirkungen auf Produktivität und Qualität.

Das Verbundprojekt „RespectWork – Entwicklung gegenseitigen Respekts in der Kundeninteraktion zur Verbesserung von Arbeits- und Dienstleistungsqualität“ will Aufschluss geben über das zugrundeliegende Phänomen des gegenseitigen Respekts bzw. der Respektlosigkeit. Es ist bislang ein blinder Fleck in der Arbeits- und Dienstleistungsforschung. Diese Forschungs- und Gestaltungslücke soll durch das Vorhaben geschlossen werden. Die Forschenden wollen am Beispiel des Einzelhandels das Thema „Respekt in der Dienstleistungsarbeit“ untersuchen. Der Einzelhandel ist mit ca. 300.000 Unternehmen, gut 480 Mrd. Euro Jahresumsatz, knapp drei Mio. Beschäftigten und etwa 160.000 Auszubildenden der drittgrößte Wirtschaftszweig in Deutschland.

Die im Projekt entwickelten Ergebnisse sollen bereits während der Laufzeit des Projektes in die Einzelhandelsbranche und nach Projektende in andere Dienstleistungsbereiche transferiert werden.

Das Projekt geht der Frage nach, wie Interaktionen zwischen Beschäftigten und ihrer Kundschaft so gestaltet werden können, dass gegenseitiger Respekt erzeugt und gefördert wird. Es geht also nicht darum, Dienstleistungspersonal fit zu machen für respektlose Kundinnen und Kunden, sondern darum, Voraussetzungen für respektvolle Interaktion zu schaffen.

Im Projekt sollen daher konkrete Maßnahmen und Empfehlungen entwickelt werden, wie Beschäftigte in der Interaktion mit Kundinnen und Kunden, aber auch die Dienstleistungsunternehmen einen respektvollen Umgang mit ihrer Kundschaft etablieren können. Dabei geht es um die Gestaltung der Interaktion selbst (Wie gibt man Respekt, wie fordert man Respekt ein?) wie auch der betrieblichen Rahmenbedingungen. Wissenschaftlich soll der Frage nachgegangen werden, wie sich Respekt bzw. respektloser Umgang entwickeln und wie die Beschäftigten, die Betriebe und auch Branchenvertretungen bzw. die Gesellschaft eine neue Einstellung zu Respekt in der Interaktion Kundin/Kunde – Dienstleisterin/Dienstleister entwickeln können.

Wesentliche Ziele des Projekts liegen in der Verbesserung der Arbeits- und Dienstleistungsqualität durch eine respektvolle Interaktion. Vier Themenfelder stehen dabei im Vordergrund. Sie beziehen sich auf die Kundschaft, die betrieblichen Akteurinnen und Akteure, die betriebliche Organisation und den Einsatz von Technik. Es werden u.a. folgende Fragestellungen verfolgt:

- Verbesserung des Umgangs mit der Kundschaft: Wie können Dienstleistungsversprechen der Betriebe z.B. in der Werbung gestaltet werden, die auch in der Wahrnehmung der Kundschaft

ehrlich eingehalten werden können? Wie kann die Ansprache der Kundschaft gestaltet werden, dass diese sich vom Betrieb und den Beschäftigten ihrerseits respektvoll behandelt fühlt?

- Qualifizierung der Beschäftigten, Führungskräfte und Interessenvertretungen: Wie können Beschäftigte in Qualifizierungsmaßnahmen lernen, mit (schwierigen) Kundinnen und Kunden umzugehen? Was können Vorgesetzte dazu beitragen, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter respektvoll behandelt werden? Was kann ein Betriebs- bzw. Personalrat dazu beitragen, dass Respekt in der Dienstleistungsarbeit gefördert wird?
- Optimierung der betrieblichen Organisation: Wie kann die Dienstleistungssituation so strukturiert werden, dass das Verhalten der Beschäftigten für die Kundschaft nachvollziehbar und verständlich ist? Wie kann Streit mit der Kundschaft geschlichtet werden, wie kann das Personal vor Übergriffen geschützt werden? Wie können die betrieblichen Rahmenbedingungen so gestaltet werden, dass sie zu einem respektvollen gegenseitigen Umgang beitragen?
- Unterstützender Einsatz von Technik: Wie kann die Interaktion zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal auf dieser neuen technologischen Basis respektvoll gestaltet werden?

Das Verbundprojekt will praxisfähige und auf andere Branchen übertragbare Informations-, Bildungs- und Beratungsprodukte entwickeln, die eine respektvolle Interaktion auf verschiedenen Interventionsebenen unterstützen und so zu einer Verbesserung der Arbeits- und Dienstleistungsqualität beitragen.

Den wissenschaftlichen Part hat die Sozialforschungsstelle der TU Dortmund, Fakultät Sozialwissenschaften, übernommen. Projektmitarbeiter*innen sind hier Dr. Edelgard Kutzner (Projektleitung), Dr. Klaus Kock, Lena Kaun und Ninja Ulland. Weitere Partnerinnen und Partner im Verbundprojekt sind die Deutsche Angestellten-Akademie GmbH DAA Westfalen (Bielefeld), Arbeit & Gesundheit e.V. (Hamburg), der Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland e.V. (Dortmund) sowie die B. Frieling Service- und Dienstleistungen GmbH & Co. KG (Coesfeld).

GEFÖRDERT VOM



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.

Laufzeit: 01.05.2020 bis 30.04.2023

Wissenschaftliche Ansprechpartner:

Dr. Edelgard Kutzner, Technische Universität Dortmund, Fakultät Sozialwissenschaften, Sozialforschungsstelle, E-Mail: edelgard.kutzner@tu-dortmund.de

Arten der Pressemitteilung: Forschungsprojekte, Kooperationen

Sachgebiete: Wirtschaft

Die gesamte Pressemitteilung können Sie im WWW abrufen unter:

<http://idw-online.de/de/news751868>

Kontaktdaten zum Absender der Pressemitteilung stehen unter:

[Technische Universität Dortmund](http://www.tu-dortmund.de)

