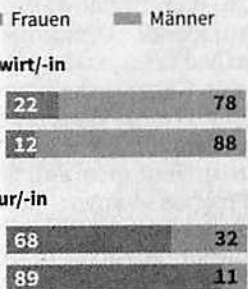


Berufsausbildung ab-
ren nach wie vor deut-
mehr junge Männer als
Frauen: Der Männeran-
g 2011 bei 59 Prozent,
sogar bei 64 Prozent.

hön, dass sich was be-
und mehr junge Frauen
Männer eine Berufswahl
o von Geschlechter-
ees treffen“, erklärte
stellvertretende Vorsit-
des Deutschen Ge-
schaftsbundes, Elke
ack. „Trotzdem bleibt
er klischeefreien Beruf-
sierung noch Luft nach
denn der Frauenanteil
neu abgeschlossenen
ldungsverträgen bleibt
reckend niedrig.“ Das
uch vor dem Hinter-
des Fachkräftemangels
cht. afp

uen- und nnerberufe

abgeschlossene Ausbildungs-
e, Anteil nach Geschlecht
zent



Destatis **AFP**

BRÄUCHER-TIPP

lienische Maut
rnst nehmen

„Wie Automaten behandelt“

Das Projekt #RespectWork untersuchte den sozialen Umgang im Einzelhandel

VON JENS GREINKE

Dortmund – Der Kunde tritt an die Fleischtheke und sagt: „Hackfleisch, 500 Gramm.“ Kein „Guten Tag“, kein „Bitte“ und auch kein „Danke“. Wer im Einzelhandel arbeitet, kennt diese Situationen meist nur zu gut, wenn die Kundschaft mit dem Feingefühl einer Abrissbirne ihre vermeintlich selbstverständliche Dienstleistung einfordert. Beschäftigte werden einfach geduzt und angeherrscht, es wird geschimpft über Wartezeiten und angeblich zu teure Ware, es kommt zu Wutausbrüchen an der Kasse – die Respektlosigkeit im Einzelhandel gehört mittlerweile zum Geschäft wie die wöchentliche Werbebeilage der Discounter. Und hat insbesondere während der Corona-Pandemie eine neue, unerfreuliche Qualität erreicht.

Drei Jahre lang wurde innerhalb des Projekts #RespectWork nun zu dieser Thematik geforscht. Dabei wurde von einem Team der Technischen Universität (TU) Dortmund auch versucht herauszufinden, wie Respekt gefördert und Respektlosigkeit verhindert werden kann. Die vorläufigen Ergebnisse kurz vor Abschluss des Projekts



Ein höflicher Umgang an der Kasse wie auf diesem Foto ist im Einzelhandel nicht immer selbstverständlich. FOTOS: IMAGO/GREINKE

zeigen einerseits, dass die Hemmschwelle gegenüber Beschäftigten in Dienstleistungsberufen in Teilen der Kundschaft gesunken ist. Andererseits fand das Team um den Arbeitsforscher Dr. Klaus Kock auch heraus, dass die Einzelhandelsunternehmen selbst oft großen Einfluss darauf haben, wie ihre Belegschaft von den Kunden behandelt wird. So wären manche Eskalationen bei einer besseren Organisation und eindeutigeren Verkaufsgesprächen durchaus vermeidbar.

„Respekt ist ein wichtiges Wort, obwohl es eine Selbstverständlichkeit sein sollte. Der überwiegende Teil der

Kunden benimmt sich anständig“, sagt Thomas Schäfer, Hauptgeschäftsführer des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen/Westfalen/Münsterland, der das Projekt mit unterstützt hat. Dennoch werde der Frust häufig beim Personal abgeladen. „Diese unnötigen Situationen schaffen einerseits Ängste, der Spaß am Beruf wird beeinträchtigt“, so Schäfer: „Andererseits wird auch das Image des Berufs geschädigt.“ Was in Zeiten des Fachkräftemangels umso schwerer wiege.

Laut Klaus Klock liegen zwar derzeit keine Zahlen vor, welche gesundheitlichen Folgen die Respektlosigkeit im Einzelhandel habe. Doch

sei die Thematik auch längst bei den Berufsgenossenschaften angekommen. „Die Verkäuferinnen und Verkäufer nehmen die Streitigkeiten mit den Kunden oft mit nach Hause. Es ist eine psychische Belastung. Sie werden wie Automaten behandelt. Und viele sagen dann: Das tue ich mir nicht mehr an“, berichtet Kock.

Im Rahmen des Projekts wurden in vielen Geschäften Respektwochen durchgeführt. So auch im Edeka-Markt Grubendorfer in Witten-Herdecke, wo mit Sarah Rethemeier sogar eine Respektbeauftragte zum Einsatz kam. Die Aktion hätte innerhalb der Edeka-Kette bundesweit Beachtung gefunden, wie Geschäftsführer Stefan Grubendorfer berichtet. Auf die Aktion sei mit Trikots für die Beschäftigten, Plakaten und Aufklebern aufmerksam gemacht und versucht worden, das Thema Respekt bei der Kundschaft ins Bewusstsein zu rufen. „Gleichzeitig haben wir Kunden und Mitarbeiter befragt“, berichtet Rethemeier. Dabei sei auch eine App zum Einsatz gekommen. Mit Blick auf die Zukunft werden bei Grubendorfer nun unter anderem Schulungen geplant, wie man mit Respektlosigkeiten umgeht oder



„Die Verkäuferinnen und Verkäufer nehmen die Streitigkeiten mit den Kunden oft mit nach Hause. Es ist eine psychische Belastung.“

Klaus Kock
Arbeitsforscher von
der TU Dortmund

wie man Eskalationen vermeidet. Damit wolle man der 70-köpfigen Belegschaft „Werkzeuge an die Hand geben“.

Für Klaus Kock ist es wichtig, dass die Verkaufsarbeit künftig „ganzheitlich“ betrachtet wird. „Nur so sagen ‚Seid nett zueinander‘ reicht nicht“, sagt der Dortmunder Arbeitsforscher. Ein guter Weg sei es, die Mitarbeitenden stärker zu beteiligen: „Sie wissen teils sehr gut, wo es im Geschäft vielleicht hakt“, sagt Kock: „Und die Vorgesetzten müssen ihren Mitarbeitern auch den Rücken stärken.“



Rupert Stac
Ex-Chef von ...

Viessmann- wird verk

Allendorf/Eder – Mit Klimawende will hessische Herste mann laut Medien seine Wärmepur an den US-Konze Global verkaufen. eine Übernahme schäftsbereichs F gen, der bei dem F ternehmen rund des Umsatzes aus mit rund elf Milli bewertet wird. „Se hörte mit rund schäftigten bislar Gewinnern der K insbesondere im reich.

ZUR PER



Primark setzt den Rotstift an