

WORUM KÜMMERT SICH DIE*DER RESPEKTBEAUFTRAGTE*R?

Respektbeauftragte kümmern sich in Analogie zu gleichstellungsbeauftragten darum, dass die Belange des Respekts gegenüber den Beschäftigten in einem Unternehmen bei allen Entscheidungen berücksichtigt werden. Sie dienen als Anlaufstelle für Beschäftigte, die sich von Kund*innen oder internen Akteur*innen nicht respektvoll behandelt fühlen.

Bei Beschwerden tragen sie diese der Geschäftsführung vor und erarbeiten mit ihr und dem Betriebsrat eine Lösung. Die Lösung beinhaltet einerseits die „Nachbearbeitung“ des aktuellen Problems und soll gleichzeitig verhindern, dass das gleiche Problem in der Zukunft erneut auftritt. Zusammenfassend dienen Respektbeauftragte also als Ansprechpartner*innen für Kund*innen und Beschäftigte und als Person des Vertrauens im Falle von respektlosen Verhaltensweisen.

AUFGABEN DER RESPEKTBEAUFTRAGTEN

Zu den Aufgaben der Respektbeauftragten gehört es, Respektlosigkeiten im Unternehmen zu erkennen, einzuordnen, zu betreuen und zu analysieren: Wie kam es dazu, wer (Kund*in, Beschäftigte*r) hat welchen Anteil, gibt es organisatorische Rahmenbedingungen, die Respektlosigkeit fördern? Respektbeauftragte sollten Lösungen finden sowie Nachbesprechungen, organisatorische Veränderungen, Schulungen, Teambesprechungen und ein individuelles Coaching anbieten und durchführen. Außerdem sollten sie über ein gutes internes Standing verfügen, gute Kommunikationskenntnisse mitbringen und vermitteln können. Auch sollten Respektbeauftragte ein gutes Einfühlungsvermögen und einen respektvollen Umgang mit Menschen, insbesondere auch aus anderen Herkunftsländern, haben.

Respektbeauftragte müssen sich im Klaren darüber sein, wie stark belastend eine Respektlosigkeit ist und welche Wirkung diese auf die Menschen hat. Zudem sollten sie bei Konflikten und auch bei Mobbing Interventionsmöglichkeiten anbieten und befähigt sein, zu deeskalieren. Wenn die Rolle von Beschäftigten ohne Führungsverantwortung übernommen wird, damit die Ansprache der Beauftragten auch niedrigschwelliger stattfinden kann, dann sollten solche Informationen grundsätzlich vertraulich behandelt und ggf. an eine entsprechend befugte Person weitergeben werden, damit diese dann weitere Schritte einleiten kann.

Respektbeauftragte begreifen sich auch als Schnittstelle zwischen Kund*innen und dem Unternehmen und stellen Informationsflüsse zu allen Bereichen innerhalb des Unternehmens sicher. Sie beraten und unterstützen Beschäftigte zu Fragen der Respektlosigkeit und zur Beseitigung von Benachteiligung, sie bearbeiten Anfragen zu respektlosen Verhaltensweisen und helfen beim Schutz vor Diskriminierung und (sexueller) Belästigung. Respektbeauftragte wirken also bereits im Vorfeld bei allen personellen, organisatorischen und sozialen Maßnahmen zu Respektlosigkeit im Unternehmen mit.

Die Respektbeauftragten übernehmen Mitverantwortung für das Gelingen aller Prozesse, an denen sie beteiligt sind. Sie wirken im Unternehmen qualitätssteigernd und aktiv prozessverbessernd mit. Prozessstörungen werden benannt und kommuniziert. Lösungen werden vorgeschlagen und Initiativen für die Umsetzung ergriffen. Respektbeauftragte definieren sich als Teammitglieder und handeln entsprechend. Sie setzen ihre Kompetenzen für eine gute Teamarbeit ein und entwickeln ihre Teamfähigkeit weiter. Dabei sind sie hinsichtlich der Arbeitsaufteilung und -organisation flexibel. Bei Problemen im Team signalisieren sie Hilfsbereitschaft, halten anderen Teammitgliedern nötigenfalls den Rücken frei und stärken den Teamgeist. Respektbeauftragte gestalten ein gutes Betriebsklima und eine positive Arbeitsatmosphäre mit.

QUALIFIKATIONSGEHALT

Die DAA bietet in Zusammenarbeit mit dem Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland eine Schulung zur/zum Respektbeauftragten an. Diese besteht aus einem Onlinetraining und einem Praxisprojekt, das die Teilnehmenden mit Unterstützung der DAA durchführen und evaluieren. Die*der Respektbeauftragte bekommt final eine Teilnahmebescheinigung der DAA. Zu den Kompetenzen der Respektbeauftragten, die im Rahmen der Schulung vermittelt werden sollen, gehören:

- die Beherrschung der Grundlagen zum Themenbereich Respekt,
- die Beherrschung der Grundlagen zu Konfliktmanagement und Deeskalation,
- die Beherrschung der Grundlagen zur Kommunikation (Zuhören, Nachfragen, den eigenen Standpunkt zurücknehmen usw.),
- sicherer Einsatz der RespectWork-Tools (Kund*innen- und Mitarbeiter*innenbefragungen, App ResKOMP, Respektwochen),
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Kund*innenorientierung,
- sicherer Umgang mit Respektlosigkeiten,
- Erkennen von manifesten Konflikten und Lösen durch Anwendung von Kommunikationstechniken,
- selbständiges und eigenverantwortliches Erledigen von Aufgaben des Verantwortungsbereichs,
- Erkennen von und Umgehen mit schwierigen Situationen im Einzelhandel,
- Wissen um die Bedeutung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Schweigepflicht,
- Wissen über Interventionsmöglichkeiten bei Konflikten und Mobbing,
- Kenntnis der Leitbilder des eigenen Unternehmens und der entsprechenden Einordnung des Themas Respekt,
- Durchsetzungsfähigkeit und Selbstvertrauen gegenüber dem Personal und anderen Verantwortlichen,
- Geduld und Ausdauer beim Verfolgen von Problemen, neuen Ideen und Anliegen.

In dieser Form praxisnah ausgebildete Respektbeauftragte können Geschäfte und Unternehmen dabei unterstützen, interne und kundeninduzierte Respektlosigkeiten früh zu erkennen und zu behandeln.

Sie können die Tools des Projektes RespectWork in ihrer Arbeit einsetzen und so das Thema Respekt langfristig in den Unternehmen verankern – immer mit dem Ziel, die Interaktionsarbeit in den Geschäften respektvoll zu gestalten und so Belastungen der Beschäftigten zu reduzieren und gleichzeitig das Einkaufserlebnis für die Kundschaft zu steigern.

HABEN SIE FRAGEN?

Dann wenden Sie sich an:

Frau **Elif Yüzer**
E-Mail: elif.yuezer@daa.de