

# Respektvolles Miteinander – So einfach zu verstehen und doch nicht selbstverständlich

Dominik Walzebok

Gegenseitiger Respekt stellt eine wichtige Grundlage unseres Zusammenlebens dar. Das zu betonen, mag im ersten Moment überflüssig erscheinen. Doch schaut man sich verschiedene Bereiche unseres sozialen Miteinanders an, stellt man fest, dass man es wohl gar nicht oft genug betonen kann. In der Politik und den sozialen Medien verschärft sich der Umgangston und es entsteht der Eindruck, die Corona-Pandemie lege den Finger in die Wunde und stelle gegenseitige Respektlosigkeit offen zur Schau. Eine Interaktionsform, die schon lange vor der Pandemie stark von mangelndem Respekt betroffen war, ist die zwischen Kund\*in und Dienstleister\*in.

Ich möchte dazu kurz zwei alltägliche Situationen schildern, die mir in letzter Zeit widerfahren sind. Die erste spielte sich im Herbst 2020 ab. Der Supermarkt in unserem Ort führte aufgrund der verschärften Pandemiesituation die Regelung ein, dass man zum Einlass einen Einkaufswagen benötigte. Dies sollte die Personenzahl im Geschäft begrenzen und kontrollieren. Aus Mangel an Münzen war es mir nicht möglich, einen Wagen zu nehmen, und da ich ohnehin nur zwei, drei Kleinigkeiten benötigte, betrat ich den Laden zwar mit Mund-Nasen-Maske, jedoch ohne einen Wagen. Eine Mitarbeiterin wies mich auf meinen kleinen Fehltritt hin und schien sich bereits auf eine Diskussion einzustellen. Wir redeten kurz über den Hintergrund der Maßnahme und die Verkäuferin war sichtlich überrascht, als ich Verständnis dafür zeigte und mich zudem entschuldigte. Wie sie mir berichtete, sei dies bei einem Teil der Kundschaft wohl keine Selbstverständlichkeit.

Die zweite Situation ereignete sich in diesem Frühjahr. Nach langer Zeit konnte ich wieder einen Frisörtermin wahrnehmen. Die Voraussetzung für den Besuch war ein negativer Corona-Test. Pünktlich und mit dem entsprechenden Nachweis war ich vor Ort, wurde jedoch von meinem Frisör vertröstet: Ich müsse noch mindestens 15 Minuten warten. Prinzipiell ist dies keine lange Zeit, dennoch war es ungewöhnlich für meinen Frisör. Was war passiert? Ich erfuhr später, dass der Kunde vor mir mit dem Personal eine unschöne Debatte über die Sinnhaftigkeit der Testpflicht führte. Wie mein Frisör mir berichtete, wohl in einem sehr unan-

gebrachten Ton. Ironischerweise hatte der skeptische und diskussionsfreudige Kunde sogar ein entsprechendes negatives Testergebnis dabei, hielt es aber wohl dennoch für notwendig, das Personal von der Arbeit abzuhalten.

Über beide Ereignisse habe ich im Nachgang noch gegrübelt. Natürlich dürfen Regeln hinterfragt werden, man kann Maßnahmen als sinnvoll oder unnötig empfinden. Warum jedoch sollte man seinen eigenen Unmut an Personen auslassen, die daran weder etwas ändern können, geschweige denn daran schuld sind? Das Phänomen der Respektlosigkeit gegenüber Dienstleister\*innen, das im völligen Widerspruch zu den gesellschaftlichen Normen des Miteinanders steht, ist leider keine Seltenheit. Respekt sollte etwas Selbstverständliches sein, ist es in der Realität jedoch nicht. Vielmehr scheint Respekt eine Tugend zu sein, an der man tagtäglich arbeiten muss und die von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird.

„Ein Lächeln ist die kürzeste Entfernung zwischen zwei Menschen“. Dieses Motto lese ich am Eingang meines Supermarktes aus dem ersten Beispiel. Es hängt dort seit Beginn der Pandemie und soll wohl darauf hinweisen, dass auch unter Einhaltung des Mindesthygieneabstands ein freundliches Miteinander möglich ist. Und tatsächlich, ob mit oder ohne Pandemie, ist dieser simple Slogan eine regelmäßige Erinnerung daran, dass in diesem Geschäft Personen arbeiten, die es verdient haben, mit Respekt behandelt zu werden, ebenso wie sie mich als Kunden respektvoll behandeln. „Be more kind“

heißt es in einem Lied des britischen Sängers Frank Turner und meint im Grunde das Gleiche: den Wunsch nach einem offenen und respektvollen Miteinander.

Wie kann man jedoch gegenseitigen Respekt fördern und verstetigen? Welche Faktoren spielen dabei eine Rolle und an welchen Schrauben kann man drehen? Gibt es Rahmenbedingungen, an denen man ansetzen kann, die Einfluss auf das individuelle Verhalten haben? Diesen und weiteren Fragen geht das Team des Verbundprojektes „Entwicklung gegenseitigen Respekts in der Kundeninteraktion zur Verbesserung von Arbeits- und Dienstleistungsqualität – RespectWork“ nun bereits im zweiten Projektjahr wissenschaftlich und anwendungsbezogen nach. RespectWork ist eines von insgesamt 18 Verbundprojekten im Forschungsschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ aus der F&E-Programmlinie „Zukunft der Arbeit“, die mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) sowie des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert werden. Ergänzt wird der Schwerpunkt vom wissenschaftlichen Metaprojekt „Interaktionsarbeit: Wirkungen von und Gestaltung des technologischen Wandels – InWiGe“.

Allen 19 Projekten ist gemein, dass sie sich primär mit der Interaktionsarbeit sowie deren Veränderung und Wandel durch digitale und technologische Entwicklungen beschäftigen. „Ziel des Forschungsschwerpunktes ist es, neue Konzepte, Modelle und Strategien im Zusammenhang mit Arbeit in Interaktion mit Menschen zu initiieren, zu entwickeln und zu gestalten“<sup>1</sup>, heißt es dazu in der offiziellen Beschreibung des Forschungsschwerpunktes. Hierzu gehören verschiedenste Tätigkeiten und Branchen, es geht um die Interaktion von Dienstleister\*innen sowohl mit Patient\*innen, mit Klient\*innen als auch mit Kund\*innen in Bereichen wie Pflege, Sozialberatung, Sozialarbeit, Inklusion und Kundenservice. Auch die innerbetriebliche Teaminteraktion und Führung sind Aspekte, die bei „Arbeiten an und mit Menschen“ berücksichtigt werden. Die Themen sind vielfältig und häufig mit unseren alltäglichen Problemen und Erfahrungen verknüpft. Auch hier geht es um das soziale Miteinander und die Frage, wie wir un-



Dominik Walzebok

#### Der Autor

Dominik Walzebok, M.A., ist Projektbevollmächtigter beim Projektträger Karlsruhe (PTKA).

sere Interaktionen so gestalten können, dass sie von allen Beteiligten als positiv und gewinnbringend wahrgenommen werden.

Am Beispiel von RespectWork lässt sich dies prägnant verdeutlichen: Die Interaktionsbeziehung, die zwischen dem Verkaufspersonal und der Kundschaft bei einem Einkauf entsteht, ist uns allen bekannt, auch wenn wir diese vielleicht unbewusst erleben und nicht weiter darüber nachdenken. Vielleicht ist das bereits ein wichtiger Punkt: das Nachdenken über unsere alltäglichen Handlungen und unsere eigene Wirkung auf andere. Das Sich-bewusst-werden, dass wir mit Menschen interagieren, die Emotionen haben, und nicht mit Maschinen. RespectWork hat es sich zum Ziel gesetzt, dieses wichtige Thema öffentlichkeitswirksam auszuwerten und am Ende der Projektlaufzeit Methoden zu präsentieren, die dazu beitragen können, unser Zusammenleben nachhaltig besser – respektvoller – zu gestalten.

Sowohl aus wissenschaftlichem, als auch aus persönlichem Interesse bin ich sehr gespannt auf die Erkenntnisse, die aus diesem Projekt gewonnen werden, sowie auf die Wirkung, die durch deren Veröffentlichung auf lange Sicht entsteht. Ich wünsche dem gesamten Team von RespectWork zwei weitere, produktive Projektjahre und freue mich auf die Zusammenarbeit in dieser Zeit!

<sup>1</sup> <https://www.zukunft-der-wertschoepfung.de/de/arbeiten-an-und-mit-menschen-2062.html>



**PTKA**  
**Projektträger Karlsruhe**

Karlsruher Institut für Technologie