



PRINTCAST

Dieser Artikel korrespondiert mit einem ausführlicheren Podcast auf der Website der præview (<https://www.zeitschrift-præview.de/podcasts>). Scannen Sie den QR-Code und werden Sie von Lesenden zu Hörenden.

Respekt schaffen – aber wie?

Erfahrungen aus der Respektwoche bei Edeka Grubendorfer in Herdecke

Elif Yüzer, Sarah Rethemeier

Yüzer: Hallo liebe Sarah, herzlich willkommen zu unserem Podcast.

Rethemeier: Hallo Elif!

Yüzer: Wir haben im Rahmen unseres Projekts RespectWork bereits in vielen Geschäften eine Respektwoche durchgeführt, unter anderem auch bei euch. Neu in eurem Fall war, dass wir im Laufe der Respektwoche eine Respektbeauftragte, also dich, im Einsatz hatten. Wie können sich unsere Zuhörer*innen eine Respektwoche vorstellen?

Rethemeier: Die Respektwoche ist, wie der Name bereits sagt, eine Woche, die wirklich 100% im Zeichen des Respekts steht. Das heißt, wir haben durch Werbemittel in unserem Markt darauf aufmerksam gemacht. Wir hatten Plakate aufgehängt, Bodenaufkleber angebracht, aber auch Trikots für die Respektwoche getragen, die unseren Leitspruch „Wir handeln mit Respekt!“ trugen. Und neben diesen Werbemitteln haben wir Aktionen durchgeführt, die das Thema Respekt noch einmal bei Kund*innen und Mitarbeiter*innen ins Bewusstsein rufen. Wir haben dazu Interviews, eine Kund*innenbefragung und auch eine Mitarbeiter*innenbefragung per App durchgeführt. Ich war zudem als stille Beobachterin im Markt unterwegs, habe geguckt: Gibt es kritische Punkte, die bei den Kund*innen oder Mitarbeiter*innen zu schlechter Laune führen können.

Yüzer: Und welche Ergebnisse haben euch die einzelnen Methoden geliefert?

Rethemeier: Also die Ergebnisse waren insgesamt sehr erfreulich. Als stille Beobachterin habe ich zum Beispiel zwar ein paar Lücken gefunden, die aber eher auf die Warenverfügbarkeit zurückzuführen sind. Oder zum Beispiel Situationen, wo die Kassenschlange zu lang war. Da wurde dann aber auch schnell von den Kol-

leg*innen gehandelt. Auch die Ergebnisse der Umfrage und der Interviews waren sehr erfreulich. Das heißt, ich habe überaus positives Feedback bekommen. Es gab zwar hier und da mal negative Situationen in unserem Markt, aber die waren wirklich eher die Ausnahme. Und von den Kund*innen kam wirklich viel positives Feedback. Auch die Mitarbeitenden haben sich sehr wohl gefühlt.

Yüzer: Also höre ich da heraus, dass die vorher abgestimmten Methoden letztendlich auch die richtigen waren, die dann zu den entsprechenden Ergebnissen geführt und euch als Geschäft weitergebracht haben?

Rethemeier: Ja, genau, die Methoden sind meiner Meinung nach für die Respektwoche, aber auch für unsere Ansprüche wirklich passend gewesen, um zu schauen: Wie fühlen sich die verschiedenen Gruppen bei uns im Markt? Und die Ergebnisse sind meiner Meinung nach wirklich aufschlussreich für uns.

Yüzer: Und im Großen und Ganzen: Wie lief die Respektwoche? Was lief ganz gut oder gab es auch Schwierigkeiten?

Rethemeier: Nach meinem Empfinden lief eigentlich wirklich alles gut in der Respektwoche. Das heißt, die Kund*innen waren dem Thema gegenüber sehr offen. Die Mitarbeitenden haben gut mitgemacht. Und klar gab es hier und da mal Kund*innen, die gesagt haben, ich habe jetzt keine Lust auf ein Interview. Aber wenn ich bei Edeka meinen Wocheneinkauf machen will, dann erwarte ich auch nicht, dass ich ein Interview führen muss. Dafür haben wir natürlich Verständnis gehabt. Und positiv zu erwähnen ist vielleicht noch, dass wir nicht nur unseren Markt, sondern auch den Fleischhof Rasting und die Bäckerei Büsch involvieren konnten, weil eben auch die beiden das Thema für wichtig hielten.

Yüzer: Prima. Was bedeutet es denn jetzt auf den Punkt gebracht, eine Respektbeauftragte im Geschäft zu sein?

Rethemeier: Also als Respektbeauftragte im Geschäft bin ich Ansprechpartnerin für Kund*innen und Mitarbeitende in Situationen, wo sie sich unwohl fühlen, wo es vielleicht zu Problemen kommt. Oder auch, um Situationen zu deeskalieren. Ansonsten eben gemeinsam mit den verschiedenen Parteien nach Lösungen zu schauen. Was ist das Problem? Wie kann man handeln? Was stellen sich die einzelnen Parteien vor?

Yüzer: Und haben sich denn jetzt auch Situationen ergeben, nach deiner offiziellen Rolle als Respektbeauftragte, wo du dann dein Wissen eingesetzt und Situationen deeskaliert hast?

Rethemeier: Mit Kund*innen gab's bisher noch keine Probleme. Zwischen den Mitarbeitenden gab es jetzt schon zwei, drei Situationen, die jetzt auch nicht gravierend waren, aber die konnten wir gemeinsam lösen. Das heißt, das Problem wurde angesprochen und geschaut, wie kann man das verbessern? Und da bin ich mit den Ergebnissen auch zufrieden.

Yüzer: Im Zusammenhang mit der Respektwoche fand auch eine Schulung statt. Magst du auch darüber etwas berichten?

Rethemeier: Inhalte der Schulung waren Themen wie zum Beispiel die Relevanz des eigenen Selbstwertgefühls, Kommunikationstechniken, der Umgang mit verschiedenen Kund*innengruppen. Aber auch: Wie gehe ich deeskaliierend vor und wie höre ich aktiv zu? Und ja, durch die Schulung fühle ich mich auf jeden Fall jetzt schon besser vorbereitet auf meine Rolle als Respektbeauftragte, weil einfach verschiedene



Grubendorfer



Bildung schafft Zukunft.

#RespectWork



Elif Yüzer, Sarah Rethemeier



Werkzeuge an die Hand gegeben wurden, die ich dann in meiner Rolle anwenden kann, um gute Lösungen mit den Gruppen zu finden.

Yüzer: Würdest du aus deinen bisherigen Erfahrungen auch anderen Geschäften empfehlen, eine Respektbeauftragte auszubilden?

Rethemeier: Also ich kann es nur empfehlen, da mit der Respektbeauftragten natürlich eine Ansprechpartnerin für alle da ist. Das heißt, man weiß als Mitarbeiter*in, aber auch als Kund*in: Wenn ich hier ein Problem habe, kann ich da hin, da wird mir geholfen. Und die Respektbeauftragte ist natürlich auch gut ausgebildet, das heißt, sie weiß mit den Situationen umzugehen. Ich kann es empfehlen.

Yüzer: Das ist schön. Und auch nach der Schulung sind wir als Projekt jederzeit erreichbar, die Respektbeauftragten können jederzeit auf uns zukommen. Außerdem können wir nach den Respektwochen gemeinsam nochmal gucken und entscheiden, was vielleicht noch ergänzt oder verbessert werden kann.

Damit wäre ich jetzt mit meinen Fragen durch. Möchtest du noch etwas ergänzen?

Rethemeier: Ja, als Ausblick kann ich noch ergänzen, dass wir für die Zukunft Schulungen planen, wo wir unseren Mitarbeitenden eben auch Werkzeuge an die Hand geben, damit sie Situationen direkt, während sie geschehen, deeskalieren können. Sollte vielleicht mal ein*e Kund*in sich nicht richtig verhalten, sollen Mitarbeitende wissen, wie sie damit umgehen können, und direkt in der Situation handeln und nicht erst im Nachhinein ein Gespräch mit der Respektbeauftragten suchen. Ja, und wir wollen die Respektwoche als weitere Aktion bei uns durchführen. Das heißt, jährlich soll ein anderes Thema in den Vordergrund gerückt werden. Sei es zum Beispiel Tierschutz, Gleichstellung und

Toleranz oder Themen wie Nachhaltigkeit. Das ist so unser Plan für die Zukunft.

Yüzer: Das sind doch tolle Themen. Dann hoffen wir, dass wir euch auch mit diesen Themen unterstützen können. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit. Danke für die ganzen Informationen und auch die Einblicke. Danke, dass du da warst.

Rethemeier: Bis zum nächsten Mal.

Die Autorinnen

Elif Yüzer ist Projektmitarbeiterin in der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW und im Projekt RespectWork verantwortlich für die Entwicklung der Bildungsangebote.

Sarah Rethemeier ist Assistentin der Geschäftsführung sowie Respektbeauftragte bei EDEKA Grubendorfer in Herdecke und unter anderem verantwortlich für ein respektvolles Miteinander zwischen Kund*innen und Mitarbeiter*innen.

Respekt
wocher