

# Lernen, Respekt zu geben und zu fordern – Das Online-Tool „Respektvolles Verhalten im Einzelhandel“

Elif Yüzer, Kurt-Georg Ciesinger

Ziel des Projekts RespectWork ist es, die Rahmenbedingungen der Dienstleistungsinteraktion wie auch das konkrete Verhalten von Dienstleistenden und ihrer Kundschaft so zu gestalten, dass gegenseitiger Respekt erzeugt bzw. gefördert wird. Im Projekt sollen daher konkrete Maßnahmen und Empfehlungen entwickelt werden, wie Beschäftigte in der Interaktion mit Kund\*innen, aber auch die Dienstleistungsunternehmen einen respektvollen Umgang mit ihrer Kundschaft etablieren können. Dabei geht es nicht nur, aber auch um die Gestaltung der Interaktion selbst: Wie gibt man Respekt, wie fordert man Respekt ein?

Hierzu wurde das Online-Lernangebot „Respektvolles Verhalten im Einzelhandel“ entwickelt. In diesem Tool werden notwendige Kompetenzen vermittelt, um Interaktionssituationen im Einzelhandel mit der Kundschaft zu erkennen und aktiv zu gestalten. Damit verfügen die Teilnehmenden über das Rüstzeug, Respekt zu geben und Respekt zu fordern. Außerdem lernen sie, die Begegnungen mit der Kundschaft so zu gestalten und Gespräche so zu führen, dass Problemsituationen nicht eskalieren. Sie lernen, manifeste Konflikte zu erkennen und durch spezielle Kommunikationstechniken mit den Interaktionspartner\*innen gemeinsam zu lösen.

Die Nutzer\*innen können auf den Onlinekurs von beliebigen Endgeräten aus zugreifen, da er sich responsiv an die verschiedenen Handys, Tablets oder Laptops anpasst. Hierdurch kann das Lernen vollständig orts- und zeitunabhängig stattfinden, zu festen Schulungszeiten, auf der Couch oder dem Weg zur Arbeit oder auch in kundenarmen Zeiten im Geschäft. Die Teilneh-

menden können die Bearbeitung jederzeit unterbrechen, da ihr Lernfortschritt automatisch gespeichert wird.

Der Kurs ist in einzelne kompakte Module unterteilt und führt die Lernenden bis zum Ende des Kurses. Das Onlinetool umfasst zunächst eine Reihe von Basiskompetenzen für die Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen und Interaktionssituationen, die jeweils in frei kombinierbaren Lernmodulen vermittelt werden. Alle vorgestellten Module sind mit entsprechenden Übungsaufgaben aus der Branche versehen:

## Grundlagen Respekt

Welche Bedeutung hat Respekt im Privat- und Berufsleben und wie grenzt man sich gegen Respektlosigkeit ab? Wo verläuft die Grenze zwischen Respektlosigkeit und Beleidigung oder gar Mobbing? Die Antworten auf diese und weitere Fragen sowie entsprechende Lösungsansätze werden in diesem Modul aufgezeigt. Auch lernen die Teilnehmenden die Begriffe Selbstwert, Selbstbewusstsein und soziale Wertschätzung zu erfassen, zu beschreiben und voneinander abzugrenzen. Sie erkennen den Zusammenhang von Selbstwert und sozialer Wertschätzung sowie den Unterschied zwischen Selbstwert und übersteigertem Selbstbewusstsein/Selbstüberschätzung. Woher kommen Selbstbewusstsein und soziale Wertschätzung und wie stärken ich mich selbst? Wie bewerte ich mich selbst objektiv? Sie lernen Situationen zu reflektieren, daraus das eigene Selbstwertgefühl zu festigen und auch anderen eine Portion sozialer Wertschätzung mit auf den Weg zu geben.



## Respekt im Einzelhandel

In diesem Modul lernen die Teilnehmenden die Gründe für respektloses Verhalten kennen und erhalten Handlungsmöglichkeiten, mit diesen umzugehen. Auch lernen Sie die Regeln für eine respektvolle Kommunikation im Geschäft und am Telefon. Zudem werden unterschiedliche Typen von Kund\*innen vorgestellt und Tipps für einen erfolgreichen Umgang gegeben. Ferner werden mögliche Problematiken im Einzelhandel, insbesondere Reklamation, Umtausch, Hochbetrieb und Situationen kurz vor Ladenschluss, behandelt. All diese Situationen werden genau beschrieben und Empfehlungen ausgesprochen, wie sich die Teilnehmenden in problematischen Situationen dennoch respektvoll verhalten.

## Grundlagen Kommunikation

Kommunikation ist einer der wichtigsten Bestandteile unseres Lebens, der aus dem Alltag nicht wegzudenken ist. Sie ist das Mittel der Verständigung mit unseren Mitmenschen und bildet die Basis des Zusammenlebens. Im Privat- und im Berufsleben sind wir auf unsere und auf die Kommunikationsfähigkeit anderer angewiesen. Aber wie funktioniert Kommunikation eigentlich genau? Dieses Modul vermittelt den Teilnehmenden einen Überblick über das Thema Kommunikation im Allgemeinen, über das Sender-Empfänger-Modell, die verschiedenen Kanäle der Kommunikation und über diverse Kommunikationsmodelle wie die Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg, das Aktive Zuhören nach Rogers, die fünf Axiome nach Watzlawick und das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun. Alle Kommunikationsmodelle sind mit Erklärvideos versehen.

Gerade im Bereich der emotionalen Kommunikation sind Fragen der Mimik und Körpersprache oftmals ausschlaggebend. In diesem Modul werden daher auch die Grundlagen der nonverbalen Kommunikation erlernt und geübt.

## Grundlagen Deeskalation

In diesem Modul werden die Vermeidung von Eskalation und das Aufschaukeln von Konflikten behandelt. Die Teilnehmenden lernen die drei verschiedenen Ebenen mit insgesamt neun Stufen der Konflikteskalation nach Friedrich Glasl kennen und verstehen. Dieses Modell kann auf allen Ebenen der Begegnung angewendet werden, sei es im Privat- oder Berufsleben. Nach der Bearbeitung dieses Themas erkennen die Teilnehmenden Situationen, die zu eskalieren drohen, ordnen diese entsprechend der Eskalationsstufen ein und wenden die passenden Schritte zur Deeskalation an. Diese Methode dient der Verhinderung des gegenseitigen emotionalen Aufschaukelns, welches zu Kontrollverlusten führen kann. Deeskalation dient dazu, die Interaktion wieder auf eine sachliche Ebene zu reduzieren und damit beherrschbar zu machen.

## Grundlagen Stress

Stress ist einer der wesentlichen Bedingungsfaktoren für respektloses Verhalten, denn unter Stress reduziert sich das Verhaltensrepertoire auf die basalen Strategien Flucht oder Angriff, was zu tendenziell aggressivem Verhalten führt. Zudem löst Respektlosigkeit immer auch Stress aus. Daher ist das Verständnis von und der persönliche Umgang mit Stress für die Deeskalation von krisenhaften Interaktionen wichtig. In diesem Modul lernen die Teilnehmer\*innen Auslöser

## Die Autor\*innen

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.

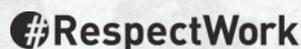
Kurt-Georg Ciesinger ist Projektleiter RespectWork und Abteilungsleiter Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.



Elif Yüzer, Kurt-Georg Ciesinger



Bildung schafft Zukunft.



von Stress kennen, erfahren Auswirkungen und Beeinträchtigungen durch Stress und werden mit den verschiedenen Arten von Stress und Stressbewältigungsstrategien vertraut gemacht.

## Schlussbemerkung

Trainingsangebote für die Beschäftigten im Einzelhandel im Umgang mit schwierigen oder respektlosen Kund\*innen haben aus Sicht des Projekts RespectWork eine wichtige Schutzfunktion für die Mitarbeiter\*innen. Wenn man auf problematische Situationen vorbereitet ist und entsprechende Kommunikationsstrategien erlernt hat, kann man mit Respektlosigkeiten besser umgehen und Krisensituationen besser beherrschen. Allerdings plädieren wir in RespectWork dafür, Bedingungen zu verändern, die Respektlosigkeiten hervorrufen, und die Beschäftigten so gar nicht erst problematischen Situationen aussetzen. Hierzu haben wir eine Reihe von Angeboten entwickelt, die in dieser Ausgabe der prävew vorgestellt werden.