

Respekt in herausfordernden Zeiten

Thomas Schäfer

Empörung

Die Multikrisen dieser Zeit belasten das Zusammenleben, den Austausch und die Interaktion von Menschen, ob im familiären, nachbarschaftlichen, beruflichen oder öffentlichen Bereich. Ein gedeihliches Zusammenleben ist gerade in herausfordernden Zeiten auf Rücksicht, Anstand, Solidarität, Hilfsbereitschaft und auf Respekt angewiesen. Schon vor den aktuellen Krisen konnten aber einige Menschen andere Personen nicht so akzeptieren, wie sie sind. Das hat sich seit Beginn der Corona-Pandemie leider verschärft. So war es nicht mehr überall zeitgemäß, Meinungsäußerungen anderer Menschen sachlich und inhaltlich zu begegnen oder sich argumentativ zu streiten. Auch das Hinnehmen von oder das gerichtliche Vorgehen gegen als ungerecht empfundene amtliche Anordnungen gehört schon länger nicht mehr zur allseits normalen Reaktion. Empörung und Aufregung haben deutlich zugenommen. Allzu leicht regt man sich öffentlich über vermeintliche Missstände, Ungleichbehandlungen und Behördenfehler auf und skandalisiert diese, anstatt zu hinterfragen, ob der Sachverhalt das überhaupt hergibt. Und leider ist es immer öfter nicht nur in den sog. sozialen Medien opportun, Andersdenkende zu beleidigen, herabzuwürdigen und an den (virtuellen) Pranger zu stellen. Gemeinschaft, ob im Kleinen oder im Großen, lebt aber vom Miteinander und nicht von Selbstbezogenheit.

Verkaufspersonal hat Respekt verdient!

Der Umgang einiger Kund*innen mit Personal und Inhaber*innen von Einzelhandelsbetrieben lässt seit einiger Zeit den gebührenden Respekt vermissen. So berichten Beschäftigte darüber, dass sie einfach geduzt oder dass sie beim Warten vor der Kasse angeherrscht werden, warum das nicht schneller ginge, oder dass darüber geschimpft wird, dass die Waren zu teuer seien und sich die Händler*innen nur die „Taschen vollmachen“, oder dass der Umtausch nicht als Kulanzleistung, sondern als ein Rechtsanspruch eingefordert wird, selbst wenn die Ware bereits genutzt oder gar beschädigt worden ist oder kein Kassenbon mehr vorhanden ist.

Seit der Pandemie kam dann der Streit über das Tragen von Mund-Nase-Bedeckungen hinzu.

Zudem haben einige Kund*innen die Hinweise des Personals auf Einhalten der Abstandsregelungen und die Bitten um Rücksicht gegenüber anderen Kund*innen und gegenüber den Beschäftigten als anmaßend angeprangert. Einige haben sich sogar zu aggressiver verbaler und körperlicher Gewalt gegenüber Beschäftigten im Handel hinreißen lassen. Dass das Personal die Regeln nicht gemacht hat und dass der Handel nur auf die bestehenden behördlichen Vorschriften reagieren und nicht die Kundschaft erziehen wollte, haben diese Personen vielleicht gewusst, aber gleichwohl das gerade anwesende Gegenüber quasi stellvertretend für „die da oben“ verantwortlich gemacht. Zudem hat das Verkaufspersonal trotz allen eigenen Sorgen, Unsicherheiten und Ängsten die Versorgungssicherheit der Bevölkerung gewährleistet, was nicht hoch genug anzuerkennen ist. Respekt einfordern und Respekt zollen sind offenbar zwei nicht mehr in jeder Person zusammenkommende Eigenschaften.

Das Projekt RespectWork

Respektloses Verhalten trägt in Unternehmen zunehmend zu Personalproblemen bei, sei es, dass Beschäftigte krank werden oder kündigen, sei es, dass der Einzelhandel für Bewerber*innen nicht mehr attraktiv erscheint. Im Zeitalter des Fachkräftemangels ist das keine gute Entwicklung. Ein Grund mehr dafür, dass sich der Handelsverband Westfalen-Münsterland an dem Verbundprojekt RespectWork, in dem die Entwicklung von Methoden und Instrumenten gegenseitigen Respekts in der Dienstleistungsbeziehung zur Verbesserung von Arbeits- und Dienstleistungsqualität im Mittelpunkt steht, beteiligt hat.

Gefühlt waren wir der Meinung, dass der respektvolle Umgang miteinander der Regelfall ist und dass bewusste Respektlosigkeit nur die Ausnahme ist. Uns lagen insoweit zwar viele gegenteilig zu wertende Hinweise aus unserer Mitgliedschaft und aus unserem Netzwerk vor, aber repräsentative und wissenschaftlich belastbare Aussagen und Feststellungen gab es nicht, zumal der Begriff Respekt von vielen Menschen unterschiedlich interpretiert wird. Deshalb waren wir zu Beginn des Projekts RespectWork gespannt, welchen Stellenwert eine

respektvolle Interaktion zwischen Kundschaft des Handels und Beschäftigten im Einzelhandel hat und wie sie gegebenenfalls verbessert werden kann.

Respekt – was ist das?

Laut Duden¹ wird Respekt verstanden als „auf Anerkennung, Bewunderung beruhende Achtung“. Natürlich erwarten weder das Verkaufspersonal noch die Händler*innen von den Kund*innen Bewunderung; Rücksicht, Toleranz und Zurückhaltung haben sie aber allemal verdient – eben einen respektvollen Umgang. Denn Freundlichkeit, Höflichkeit und Verständnis sollten bei jeder Interaktion zwischen Menschen, egal welcher Herkunft und sozialen Stellung, normal und selbstverständlich sein und sind es in der weit überwiegenden Zahl der Fälle auch.

Die um sich greifende Ichbezogenheit einiger Menschen, die sinkenden Hemmschwellen im Internet und die zunehmende Zensurkultur sind in Folge der Belastungen der Corona-Pandemie jedoch stärker zum Vorschein gekommen und haben teilweise dazu geführt, dass Kund*innen ihren Frust am Personal ausgelassen haben, ob im Handel, in Verkehrsunternehmen, in Behörden oder gegenüber Dienstleistern sonstiger Art. Dabei sind nicht nur in Krisenzeiten die gegenseitige Rücksichtnahme aufeinander und die Achtung der jeweils anderen Person wichtig für den Zusammenhalt in einer Gesellschaft. Allerdings gab und gibt es immer wieder Situationen, in denen unterschiedliche Sichtweisen nicht argumentativ, sondern demonstrativ ausgesprochen wurden, ohne Abwägen anderer Meinungen und häufig auch verbunden mit dem Zusatz, dass man das ja noch sagen dürfe. Was eigentlich immer eine Selbstverständlichkeit sein sollte, gerät dabei leider teilweise in Vergessenheit: der anständige Umgang mit anderen, gerade mit denen, die service- und dienstleistungsorientiert für alle anderen tätig sind. Fakt ist: Jeder Mensch, der sich selbst respektvoll verhält, hat einen respektvollen Umgang verdient. Und auch ohne verbale Interaktion zwischen Verkaufspersonal und Kundschaft können ein Lächeln, ein freundliches Nicken und menschliche Zugewandtheit allen das Leben leichter machen, den Kund*innen und dem Personal.



Thomas Schäfer

Der Autor

RA Thomas Schäfer ist Hauptgeschäftsführer des Handelsverbands Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland e.V. mit Sitz in Dortmund und Münster.



#RespectWork

Folgerungen für RespectWork

Johann Wolfgang von Goethe hat einmal gesagt: „Wenn wir die Menschen nur nehmen, wie sie sind, so machen wir sie schlechter; wenn wir sie behandeln, als wären sie, was sie sein sollten, so bringen wir sie dahin, wohin sie zu bringen sind.“² Goethe hat aber auch gesagt: „Was wäre aus mir geworden, wenn ich nicht immer genötigt gewesen wäre, Respekt vor andern zu haben.“³

Was ist daraus für RespectWork zu folgern? Sicher nicht, dass Verkäufer*innen Kund*innen immer so tolerieren müssen, wie sie sind – ungehöriges Verhalten darf und muss als solches bezeichnet werden. Zu besseren Menschen erziehen muss sie respektlose Kund*innen ebenfalls nicht. Und natürlich muss man auf respektloses Verhalten nicht mit eigener Respektlosigkeit reagieren. Vielmehr sind Freundlichkeit, Höflichkeit, Rücksicht und Verständnis angesagt, auch dann, wenn das Gegenüber gerade unfreundlich, unhöflich, rücksichts- oder verständnislos sein sollte. Dass und wie das funktionieren kann, ist im Projekt untersucht worden. So haben etwa die Respektwochen für große Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit gesorgt und zu gegenseitigem Verständnis beigetragen. Die Beschäftigung und Auseinandersetzung mit den Projektinhalten haben Personal und Vorgesetzte für einen respektvollen Umgang miteinander sensibilisiert. Denn natürlich bedarf es des Austauschs mit und unter den Kolleg*innen sowie des Rückhalts der Vorgesetzten. Dann können Betriebsangehörige Deeskalations- und Entspannungsansätze für sich erkennen und gegenseitige Unterstützungsstrategien miteinander abstimmen.

Fazit

Es geht bei respektvoller Interaktion um nicht mehr und nicht weniger als um die Anerkennung grundlegender sozialer Regeln und um Wertschätzung gegenüber jeder anderen Person, weil sie es wert ist. Eigentlich nichts Neues, denn das bekannte Sprichwort: „Was du nicht willst, das man dir tu, das füg auch keinem andern zu“ geht auf verschiedene Bibelverse zurück und wird als „Goldene Regel“ bezeichnet – oder vereinfacht: „Behandle andere so, wie du von ihnen behandelt werden willst.“⁴

¹ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Respekt>, zuletzt geprüft am 22.02.2023.

² Quelle: Goethe, J. W., *Wilhelm Meisters Lehrjahre*, 1795/6. 8. Buch, 4. Kap., <https://www.aphorismen.de/zitat/486>, zuletzt geprüft am 22.02.2023.

³ Quelle: Goethe, J. W., *Gespräche. An Johann Sulpiz Melchior Dominikus Boisserée*, 5. August 1815, <https://www.aphorismen.de/zitat/117122>, zuletzt geprüft am 22.02.2023.

⁴ https://de.wikipedia.org/wiki/Goldene_Regel, zuletzt geprüft am 22.02.2023.