

Respekt für Anfänger – Die App ResKOMP

Kurt-Georg Ciesinger, Elif Yüzer, Muhammed Ali Aksu

Respekt ist nach unserem Verständnis eine wesentliche Grundlage gelingender Interaktion zwischen Menschen. Beschäftigte im Einzelhandel können daher Respekt von ihren Kund*innen erwarten und Geschäfte sollten Bedingungen schaffen, unter denen ihre Mitarbeiter*innen von der Kundschaft mit Respekt behandelt werden. Die Beiträge von Kock, Kutzner und Ulland sowie Gümbel, Hildebrandt und Lucius in diesem Heft widmen sich eingehend diesem Thema.

Dennoch ergeben sich Situationen, in denen Beschäftigte im Einzelhandel mit Respektlosigkeiten konfrontiert werden. Für diese Fälle sind fundierte Kenntnisse von Kommunikationstechniken, Emotions- und Stressregulation, Deeskalation und Konfliktlösung in der Arbeitssituation förderlich. Sie stellen wertvolle Kompetenzen dar, um problematische Situationen zu bewältigen, und sind ein Schutzfaktor für die Beschäftigten. Die entsprechenden Schulungsangebote stellen Yüzer und Ciesinger in ihrem Beitrag vor.

Als „Appetizer“ für Geschäfte und ihre Mitarbeiter*innen wurde ergänzend die ResKOMP-App zu Respekt-Kompetenzen entwickelt. Sie dient dazu, Menschen in Einzelhandelsberufen für das Thema Respekt zu sensibilisieren, ihnen erste Eindrücke zu vermitteln, wie ein bewusster Umgang mit Kund*innen Respekt erzeugt und wie man mit Respektlosigkeiten umgehen kann. Die App soll dabei motivieren, sich mit dem Thema zu beschäftigen und einen niederschweligen und eher spielerischen Zugang bieten.

Was ist Respekt? Warum verdient man Respekt? Wie hängt Kommunikation mit Respekt zusammen? Wie deeskaliert man Situationen und löst Konflikte? Mit der App kann man sich diesen Fragen nähern. Die Basis dafür ist eine Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenzen. Was kann ich gut, was weiß ich schon und was noch nicht?

Auf dieser Basis berechnet die App das individuelle Stärken-Schwächen-Profil hinsichtlich der „Respektkompetenz“ und den konkreten Qualifikationsbedarf. Geschäfte können diese Auswertungen auch für ihre gesamte Belegschaft durchführen und so die betriebliche Kompetenzentwicklung für den Bereich „Respektvolle Kommunikation“ feinjustieren.

Die Basis-App steht unter dem Namen Base-KOMP kostenlos in den App-Stores für iOS und Android zur Verfügung. Geben Sie bitte beim Programmstart den Code Respekt ein.

Selbsteinschätzung

Für die Annäherung an den Themenkreis Respekt wird eine Selbsteinschätzung der bereits vorhandenen Kompetenzen durchgeführt, d.h. es werden einige einfache Fragen beantwortet. Was kann ich, was weiß ich, was verstehe ich? Die Eingabe ist ebenso einfach: Ein grüner Smiley bedeutet: „das kann/kenne/weiß ich“, ein roter „das kann/kenne/weiß ich gar nicht“. Die Selbsteinschätzung umfasst folgende Kompetenzfelder im Themenbereich Respekt:

- æ theoretische Grundlagen,
- æ Kommunikationsgrundlagen,
- æ problematische Situationen,
- æ Konfliktmanagement,
- æ Berufsstolz,
- æ Stress,
- æ problematische Kundschaft.

Die App korrespondiert damit in der Begrifflichkeit und Systematik mit dem Online-Bildungsangebot zur respektvollen Kommunikation des Projekts RespectWork (vgl. den Beitrag von Yüzer und Ciesinger) und erlaubt damit einen einfachen Einstieg in das Thema, der später im Rahmen der Onlineschulung weiter vertieft werden kann.

Der Zeitaufwand für das Ausfüllen der Selbsteinschätzung beträgt erfahrungsgemäß nicht mehr als fünf Minuten.

Auswertung

Im Anschluss lässt sich eine Auswertung des eigenen Kompetenzprofils auf dem Smartphone anzeigen. Zwei verschiedene Auswertungsvarianten stehen hier zur Verfügung:

- æ Das Kompetenzprofil gibt einen Überblick über bereits vorhandene Qualifikationen: *Was weiß ich schon, was kann ich schon? Und was sollte ich noch lernen?*
- æ Der Bildungsbedarf zeigt einen Vergleich des eigenen Kompetenzprofils mit Anforderungsprofilen für die Arbeitsbereiche von Mitarbeitenden und Respektbeauftragten: *Was muss ich noch lernen, wenn ich besser mit der Kundschaft umgehen möchte? Was muss ich noch lernen, wenn ich selbst Respektbeauftragte*r werden will?*

Für die so identifizierten Bildungsbedarfe können direkt aus der App heraus kleine Weiterbildungseinheiten, sogenannte Lern-Nuggets, abgerufen werden. Dies sind kurze Definitionen, Erläuterungen und erklärende Filme zu den abgefragten Themen. Zudem sind Links zum Lernsystem „Respektvolle Kommunikation“ der DAA eingebaut. Bildungsbedarfsermittlung und Lernen gehen hier also ineinander über.



Kurt-Georg Ciesinger, Elif Yüzer, Muhammed Ali Aksu

RespectWork

Anwendung

Für die Anmeldung benötigen Sie nur zwei Schritte:

1. App BaseKOMP aus dem Play Store (Android) bzw. dem App Store (iOS) herunterladen,
2. den Zugangscode Respekt eingeben.

Jeder*m Teilnehmenden wird automatisch ein zufallsgenerierter persönlicher Schlüssel zugewiesen. Diesen kann man z.B. für den Kontakt zum technischen Support verwenden. Der gesamte Vorgang funktioniert vollständig anonym. Die Eingabe des Namens oder anderer personenidentifizierender Daten ist nicht notwendig.

Auswertung für Unternehmen und Geschäfte

Die App zu Respekt-Kompetenzen kann im Rahmen zum Beispiel von Respektwochen eingesetzt werden. Unternehmen erhalten hierfür einen spezifischen Zugangscode für Ihre Beschäftigten.

Dieser ermöglicht die Zuordnung der Mitarbeitenden zu einem Geschäft, lässt jedoch die Anonymität der Mitarbeitenden unberührt.

Die Auswertungen sind dann analog zur individuellen Einzelauswertung der Nutzer*innen auch auf Ebene einer Organisation durchführbar. Dies erfolgt in einem speziellen webbasierten Auswertungssystem. Die Daten aller Teilnehmenden eines Betriebes werden dazu anonym zusammengefasst.

Analog zur individuellen Anwendung gibt es auf Betriebsebene folgende Auswertungsmöglichkeiten:

- æ Kompetenzprofil für das Unternehmen,
- æ Kompetenzbedarfe für die Gesamtorganisation oder einzelne Abteilungen, Geschäfte oder Standorte.

Unternehmen und Geschäfte oder andere Institutionen können so die Bildungsbedarfe im Bereich respektvoller Kommunikation für ihre Belegschaften erheben und entsprechende Weiterbildungsangebote planen und durchführen.

Die Autor*innen

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

Elif Yüzer und Muhammed Ali Aksu sind Projektmitarbeiter*innen in der Abteilung Forschung und Entwicklung der Deutschen Angestellten-Akademie NRW.



Bildung schafft Zukunft.

