

**„Es gibt einfach zu viele, die sich nicht an die Regeln halten.“  
Vom alltäglichen Kampf der Verkäufer\*innen  
mit respektloser Kundschaft**



Klaus Kock / Edelgard Kutzner

SAMF-Jahrestagung 2025  
„Arbeit - Macht - Würde“  
Berlin, 5.6.2025

# Projektverbund und empirische Basis



# Würde und Respekt in der Verkaufsarbeit

- **Widersprüchlicher Doppelcharakter von Interaktionen meint**
  - **Gegenseitige Instrumentalisierung, sachliche Tauschbeziehung**
  - **Gegenseitiges Verständnis, zwischenmenschliche Beziehung**
  
- **Würde und Respekt bedeuten**
  - **Gegenseitige Anerkennung als Personen mit eigenen Rechten**
  - **Einhaltung situativer Anstandsformen**

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Nichtbeachtung

- Verweigerung des Grußes
- Unaufmerksamkeit
- Beschränkte Kommunikation

*„Das ist dann schon irgendwie frustrierend. (...) Man hat das Gefühl, man wäre was schlechteres. Also die geben einem das Gefühl, man ist was schlechteres. So von oben herab, sage ich mal.“*

(Verkäuferin Lebensmittelgeschäft)

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Instrumentalisierung

- Diebstahlversuche
- Falsche Retouren
- Schuldzuweisung
- Vortäuschung einer Kaufabsicht

*„Dass man sowas mit sich machen lassen muss, (...) habe ich am Anfang überhaupt nicht verstanden. Hatte ich richtige innere Konflikte mit mir.“*

(Verkäuferin Baumarkt)

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Herabsetzung

- **Vorurteile**
- **Machtgebaren**
- **Besserwisserei**

*„Da hört man auch mal: ‚Ist hier so eine kleine Kassiererin, hat jetzt mal die Chance, hier sich wichtig zu tun.‘ Sowas hört man dann natürlich auch.“*

(Kassiererin Warenhaus)

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Personalisierung

- Privatisierung
- Emotionalisierung
- Individualisierung

*„Man braucht ja auch jemanden, den man dafür verantwortlich macht, sage ich mal. Aber wir machen ja auch nur unsere Arbeit. Und wir machen es nicht extra, wenn irgendwas mal schiefgeht, oder Ware nicht rechtzeitig kommt.“*

(Verkäuferin Lebensmittelgeschäft)

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Verantwortungslosigkeit

- Gefährdung anderer
- Drängelei
- Mangel an Mitwirkungsbereitschaft

*„Diese hunderte von Leuten (...), die hier durch den Laden laufen, die gefährden dich ja auch. Da sind welche dabei, die sind infiziert. (...) Da sind hunderte Leute, die beachten die Regeln nicht, und dabei wäre das so einfach.“*

(Verkäufer Baumarkt)

# Verletzungen der Würde im Arbeitsalltag: Ignoranz

- Dialogunfähigkeit
- Verkennen der Situation
- Unverständnis für Ausnahmesituationen

*„Also das finde ich ein Unding, ganz ehrlich. Da sollte ein Respekt (...) der Kunden sein. Weil die sehen das draußen, die sehen dieses Problem und haben kein Verständnis dafür.“*

*(Auszubildender Lebensmittelgeschäft)*

- Auseinandersetzungen um Respekt und Würde gehören zum Arbeitsalltag.
- Maßnahmen der Unternehmen zielen zumeist auf den Personaleinsatz und auf Verhaltensänderungen der Beschäftigten.
- **Ansatzpunkte für Gestaltungsmaßnahmen**
  - Für realistische Erwartungen der Kundschaft sorgen
  - Arbeitsabläufe transparent gestalten
  - Geschäftsräume übersichtlich gestalten
  - Teamarbeit fördern
  - Durch Führung unterstützen
  - Der Kundschaft Grenzen setzen