Ergebnisse des zweiten Sozialpartnerdialogs im Einzelhandel

28. März 2023, 10 bis 13 Uhr
Konflikte in der Interaktionsarbeit – „Der Kunde ist König“?

Im Rahmen des Modellprojekts „Joboption Berlin“ sind verschiedene Akteur:innen des Berliner Einzelhandels zum Sozialpartnerdialog zusammengekommen und haben gemeinsam die folgenden Ergebnisse erarbeitet.

Ziel des zweiten Sozialpartnerdialogs war die Fertigstellung einer Handlungshilfe, die Ratschläge für den Umgang mit Konflikten mit der Kundschaft im Einzelhandel bietet. Dafür haben die Teilnehmenden gemeinsam den Entwurf für die Handlungshilfe diskutiert. Daneben wurden erprobte Konfliktstrategien im Einzelhandel vorgestellt sowie über die Midijobreform und deren Auswirkungen auf den Berliner Einzelhandel informiert.

An den Fachgesprächen waren beteiligt:

- Manuel Aplas — Betriebsrat Netto ApS & Co. KG
- Heike Baschin — Betriebsrätin Netto ApS & Co. KG
- Nils Busch-Petersen — Hauptgeschäftsführer HBB Handelsverband Berlin-Brandenburg e.V.
- Carsten Frost — Betriebsrat Ikea Lichtenberg
- Martina Panke — Leiterin DGB Jugendbildungsstätte Flecken Zechlin
- Stephan Profft — Evangelische Freikirchliche Gemeinde Lichtenberg
- Sarah Rethemeier — Respektbeauftragte Edeka Grubendorfer – Stefan Grubendorfer e.K.
- Stephen Rakowski — Geschäftsführer Radelkowski GbR
- Julian Taraz — Projektmanager Bildungsmarkt vulkan & waldenser GmbH
- Robert Zimmermann — Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung | BERLIN

In Kooperation DGB

Projektträger ArbeitGestalten

Vorstellung und Diskussion der Handlungshilfe

Der Entwurf für die Handlungshilfe, in den die Diskussionsergebnisse des ersten Sozialpartnerdialoges im November 2022 eingegangen waren, wurde vorgestellt. Die Handlungshilfe soll in Form eines Flyers entstehen und gleichermaßen die Kundschaft, die Beschäftigten und die Geschäftsführung ansprechen. Der Flyer soll vielfältig einsetzbar sein, im stationären Einzelhandel kann der Flyer zum Beispiel an die Plexiglasscheiben im Kassenbereich geklebt werden.

Die Handlungshilfe wurde von den Teilnehmenden diskutiert und durch Kommentare ergänzt. Durchweg positiv wurden die konkreten Handlungsoptionen bewertet, die der Flyer für Konfliktsituationen bietet. Häufiger Kommentar war die Forderung nach einfacher Sprache, die sich auch während der Arbeit schnell erfassen lässt, sowie nach mehrsprachigen Versionen des Flyers. Außerdem wurde vorgeschlagen, die Handlungshilfe auch in digitalem Format bereitzustellen, so dass Betriebe den Flyer mit ihrem Corporate Design individuell anpassen können.

Die Teilnehmenden kommentieren den Entwurf der Handlungshilfe ©Machaslky

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung | BERLIN

In Kooperation

Projektträger

Input: Sarah Rethemeier – Good Practice: Erprobte Konfliktstrategien

Den ersten Input gab Sarah Rethemeier, die als Respektbeauftragte bei Edeka Grubendorfer in Herdecke, Nordrhein-Westfalen tätig ist. Als bundesweit erste Respektbeauftragte ist Rethemeier für die Schulung von Kolleg:innen, für das Beschwerdemanagement im Markt und für die Vermittlung bei Konflikten zuständig. Die Fortbildung als Respektbeauftragte wurde im Rahmen des Forschungsprojekts #RespectWork der Deutschen Angestellten Akademie (DAA) in Kooperation mit der Technischen Universität Dortmund entwickelt.

Rethemeier stellte ihre Tätigkeiten und die Idee hinter ihrer Rolle vor. Als besonders erfolgreich hat sich die „Respektwoche“ herausgestellt, eine Projektwoche zum respektvollen Umgang zwischen Kundschaft und Verkaufspersonal, die im August 2022 im Markt in Herdecke durchgeführt wurde. Eine Woche lang hat die Belegschaft verschiedene Aktionen zu Konfliktmanagement und Wertschätzung veranstaltet. Plakate und Mottoshirts, die das Personal getragen hat, haben die Aktion sichtbar gemacht. Mit einem Clicker in der Hand haben die Beschäftigten alle ihre positiven und ihre negativen Interaktionen mit der Kundschaft gezählt. Zugleich wurde die Kundschaft mithilfe von Tablets zu ihrer Zufriedenheit im Markt befragt. An einer Wand konnten Assoziationen und Gedanken zu dem Slogan „Respekt bedeutet für mich …“ aufgeschrieben werden; daneben wurde eine anonyme Lob & Kritik-Box eingerichtet.

Sarah Rethemeier © Machalsky

Als Respektbeauftragte werde sie für Beschäftigte wie für Kund:innen als außenstehende Ansprechpartnerin wahrgenommen, erklärte Rethemeier. In dieser vermittelnden Rolle kann sie Konfliktlösung fördern und die Kund:innenbindung stärken. Der Kompetenzbereich einer Respektbeauftragten werden hingegen überschritten, wenn es um Fälle von Mobbing oder um arbeitsrechtliche Probleme geht. Auch bei festgefahrenen sozialen Konflikten, bei denen es an Bereitschaft zur Veränderung fehlt, komme sie in ihrer Position an ihre Grenzen. Es schloss sich eine rege Diskussion der Teilnehmenden an.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung | BERLIN

In Kooperation

Projektträger

Input: Mini- und Midijobs im Einzelhandel. Entwicklungen & Handlungsfelder

Katrin Mauch, Beraterin bei der ArbeitGestalten GmbH, stellte die Mini- und Midijobreform, die im Zuge der Einführung des neuen Mindestlohns im Oktober 2022 verabschiedet wurde, und ihre Auswirkungen für den Einzelhandel vor.

Die neue Verdienstobergrenze für die versicherungsfreie Beschäftigung im Minijob liegt nun bei 520 Euro. Für Arbeitgeber:innen ist sie die teuerste Beschäftigungsform, bietet die geringste Flexibilität (maximal zehn Arbeitswochenstunden) und stellt das niedrigste Entwicklungspotenzial für die Mitarbeiter:innen dar, da Instrumente der Personalbindung für Minijobs kostspielig sind, bei gleichzeitig geringem Erfolg. Auch für Arbeitnehmer:innen stellt der Minijob ein prekäres Beschäftigungsverhältnis dar: Minijobs sind nicht sozialversichert, es kommt häufig zur Dequalifizierung der Arbeitskraft und zu einer Bezahlung im Niedriglohnbereich. Hinzu gibt es zahlreiche Belege für das regelmäßige Vorenthalten der Arbeitsrechte und das Verharren im Minijob (Lock-In Effekt).

Anfang 2023 hob die Bundesregierung außerdem die Obergrenze für *Midijobs* an. Nun gelten jene Beschäftigten als Midijobber:innen, deren monatlicher Bruttolohn zwischen 520,01 Euro und 2000 Euro liegt. Die geringeren Einkommen im Midijob werden durch vergünstigte Sozialversicherungsbeiträge entlastet, bei gleichzeitig vollen Anwartschaften. So werden einerseits Hürden abgebaut, um Minijobs in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung umzuwandeln. Gleichzeitig werden aufgrund der subventionierten Beiträge Anreize zum Verbleib in der kleinen Teilzeit geschaffen. Zudem verfestigt das Modell geschlechtliche Ungleichheiten auf dem Arbeitsmarkt.

So lässt sich zusammenfassend sagen, dass das Mini- und Midijob-Modell weiterhin steuerliche Anreize für geringfügige und Teilzeitbeschäftigung schafft, die zu einem wachsenden Defizit in den Rentenkassen führen werden und nur geringe Perspektive für eine proaktive Personalentwicklung eröffnet.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung | BERLIN

In Kooperation DGB | Projektträger ArbeitGestalten