

Hat der Amtsrespekt ausgedient?

Von Catharina Vogt, RespectResearchGroup

Wir werden vom Kaufhauspersonal geduzt, wir gehen mit Jogginghose ins Bürgerbüro und wir lesen Zeitungen in denen unsere Bundeskanzlerin je nach Stimmungslage mal mit Kaspermütze, mal mit Stinkefinger per Photoshop aufgepeppt wird. Was würden unsere (Ur-)Großeltern dazu sagen? Geht uns das gute Benehmen verloren?

Dahinter steht die Frage nach dem Respekt. Und die Antwort darauf scheint sich in den letzten hundert Jahren drastisch gewandelt zu haben. Zuerst einmal: Menschen brauchen Respekt um sich entfalten zu können und um gut zusammenleben zu können. Respekt motiviert uns und hilft uns dabei, uns mit anderen zu identifizieren. Wenn Sie heute gefragt werden würden, ob Ihnen Respekt als Wert an sich wichtig wäre, würden Sie dies sicherlich bejahen. Aber wie kommt es dann zu den eingangs beschriebenen Situationen?

Respekt und seine zwei Bedeutungen

Zunächst ist festzustellen, dass Respekt in unterschiedlichen Situationen unterschiedliches bedeuten kann. Die Wissenschaft unterscheidet zwischen horizontalem und vertikalem Respekt.

Horizontaler Respekt bezieht sich darauf, dass sich Menschen auf Augenhöhe begegnen, sich also auf gleicher Ebene gegenüberstehen. Auch wenn man eine Person nicht kennt, kann man ihr diesen Respekt zollen, denn eine gemeinsame Basis hat man immer: das Mensch-Sein. Horizontaler Respekt ist, so gesehen, im ersten Artikel des Grundgesetzes festgeschrieben: „Die Würde des Menschen ist unantastbar.“ Dieser Respekt ist unabhängig davon, wie eine Person gekleidet ist, oder was sie beruflich erreicht hat.

Vertikaler Respekt hingegen fußt auf eben diesen Eigenschaften, die dafür verantwortlich sind, welchen Status wir einer Person zuschreiben. Wenn wir eine Person vertikal respektieren, sind wir mit dieser nicht mehr auf der gleichen Ebene. Bildlich gesprochen heben wir das Gegenüber eine Stufe nach oben – wir schauen zu ihm auf und lassen uns von ihm etwas sagen. Gründe dafür, dass wir jemandem vertikalen Respekt zollen, können z.B. dessen Leistung, Anstrengung, Charaktereigenschaften und Wissen, aber auch der berufliche Status sein.

Wenn wir im Alltag über Respekt sprechen, unterscheiden wir häufig nicht zwischen horizontalem und vertikalem Respekt. Dann kann es dazu kommen, dass wir uns respektlos behandelt fühlen (zum Beispiel wenn wir geduzt werden). Werden wir beispielsweise vom Kaufhauspersonal geduzt, weil diese uns auf Augenhöhe ansprechen möchten, können wir uns in unserem Status angegriffen fühlen.

Respekt im Wertewandel

Der Gedanke, dass vertikaler Respekt gegenüber dem Kunden ausgedrückt wird, jener aber auch dafür Sorge trägt, dass ihm der Respekt nicht verwehrt werden kann (z.B. durch schickere Kleidung), war oder ist unseren Großeltern bestens bekannt. Wer sich diesem Diktat nicht beugte, musste mit den meist negativen Konsequenzen leben. Vergleicht man das „früher“ mit dem „heute“, so fühlt es sich

an als hätte ein Wertewandel stattgefunden. Diese Vermutung ist rein statistisch jedoch schwer zu belegen – man denke an Sokrates, der monierte:

„Die Jugend liebt heutzutage den Luxus. Sie hat schlechte Manieren, verachtet die Autorität, hat keinen Respekt vor den älteren Leuten und schwatzt, wo sie arbeiten sollte.“

Abgesehen von der scheinbar 2400 Jahre-lang gleichbleibenden Beziehung von Jungen zu Alten, schimmert durch so manche museale Aufbereitung durch, dass sich zumindest der vertikale Respekt im Sinne eines Gehorsams gegenüber statushöheren Personen geändert hat. Das, was früher Bestand hatte, z.B. ein gesellschaftlicher Status an dem nicht gerüttelt wurde und der einem die vertikal (wie auch horizontal) respektvolle Behandlung garantierte, ordnete das Miteinander und machte es vorhersagbar. Majestätsbeleidigung wurde bestraft. Würde man heute denselben Paragraphen auf den Umgang von Medien, Politikern und Privatpersonen mit dem/der Bundeskanzler(in) anwenden, würde halb Deutschland kriminalisiert. Der vorausseilende Gehorsam und vertikale Respekt, bloß weil jemand ein Amt hat, gehen zurück. Damit geht einher, dass Amtsträger hinterfragt werden und blinder Gehorsam seltener wird. Solange Letzteres nicht auf Kosten des horizontalen Respekts geht, wäre dies allemal als Errungenschaft der Demokratie zu werten. Gerade als Amtsinhaber und Würdenträger bekommt man den vertikalen Respekt nicht mehr per se geschenkt – man muss ihn sich fortwährend verdienen.

Amtsrespekt reloaded

Zugegeben, es gibt noch vereinzelt Berufsgruppen, denen wir automatisch vertikalen Respekt entgegenbringen: Wer zum Beispiel das „Amt“ des Türstehers innehat, ist manchmal entscheidend für den Start unseres Wochenendes. Oder wenn uns jemand erzählt, dass er/sie von Beruf Staatsanwalt ist, zollen wir Respekt, weil wir davon ausgehen, dass es ein langer harter Weg war, diesen Karrierepfad einzuschlagen und er/sie einfach gut im Beantworten juristischer Fragen sein *muss*. Kurz gesagt, ist Amtsrespekt der vertikale Respekt, den wir einer Person entgegenbringen, weil sie ein einflussreiches oder prestigeträchtiges Amt (Beruf) innehat. Aber wie sieht es nun mit dem Amtsrespekt vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels aus? Vertikaler Respekt wird nicht mehr garantiert, Amtsrespekt wird nicht mehr garantiert: Jobcenter-Beamte werden mit Messern bedroht, Polizisten angerülpst, Würdenträger jeder Art durch die Presse entblößt, Stars verhöhnt. Ein düsteres Bild, wenn mit dem mangelnden vertikalen Respekt auch mangelnder horizontaler Respekt einhergeht. Aber: Der Wandel des Amtsrespekts hat auch etwas Gutes: Es gibt weniger Personenkult, gefälschte Lebensläufe fallen auf, unprofessionelles Verhalten wird seltener geduldet, es gibt weniger vorausseilenden Gehorsam. Zusammengefasst: der geringere Vertrauensvorschuss erfüllt aktuell eine wichtige Schutzfunktion. Wir haben gelernt: Ämter können missbraucht werden, zum Beispiel wenn sich Geistliche an Kindern vergreifen oder falsche Polizisten bei Rentnern klingeln.

Wer braucht noch Amtsrespekt?

Neurologisch gesehen, kommt ein vorausseilender Amtsrespekt unserer Informationsverarbeitung zugute:

„Die Person hat ein Amt. → Ich zolle ihr Respekt und berücksichtige zum Beispiel ihren Rat. → Ich komme mit meinem Anliegen schneller zum Ziel.“

Viele Menschen könnten in ihren Berufen leichter arbeiten, wenn ihnen dieser Respekt von Kunden, Patienten und Bürgern entgegengebracht werden würde. Stattdessen blockieren Letztere mit ihren Autos die Straße, wenn die Feuerwehr einen dringenden Einsatz hat, oder halten entgegen aller

Ratschläge wichtige Fristen nicht ein und stehen am Ende dumm da. Hier wäre etwas mehr Amtsrespekt wichtig für das Leben anderer oder auch den eigenen Erfolg.

Wie können Ämter oder Berufe, denen der Respekt abhandengekommen ist, diesen wieder etablieren?

1. Sie müssen ihn sich verdienen. Servicequalität ist das A und O. Wer den Kunden respektlos behandelt (z.B. unfreundlich ist, unpünktlich liefert, sich beim Unterrichten keine Mühe gibt), braucht sich über das Echo nicht wundern.
2. Fehler passieren immer, auch Amtsinhaber haben mal einen schlechten Tag, das ist einfach menschlich. Wer zu seinen Fehlern steht und daran arbeitet verdient Respekt. Organisationen können beispielsweise durch ein gut laufendes Beschwerdemanagement das Nötige dafür tun, dass der Amtsrespekt auch bei einem Patzer der Mitarbeiter auf Kundenseite wiederhergestellt wird.
3. Unternehmensleitung und Führungskräfte müssen hinter ihren Mitarbeitern stehen (schwarze Schafe ausgenommen) und so auch „von oben“ her der Öffentlichkeit zeigen, dass deren Amt Respekt verdient hat.

Fazit

Wir brauchen Amtsrespekt und wir müssen ihn gleichzeitig herausfordern und hinterfragen um als Gesellschaft zu funktionieren. Nur eine Bedingung sollte auf beiden Seiten – Amtsinhaber und Kunde – immer gegeben sein: Eine menschenwürdige Behandlung, sprich horizontaler Respekt.