

Anhang 25: Itempool Expertenworkshop „Stressoren auf der Interaktionsebene“

Modul	Kategorie	Item
A. Negative personen-bezogene Verhaltensweisen	A.1 Unfreundliche Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die unfreundlich sind (z. B. einen nicht begrüßen oder sich nicht bedanken).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit unangenehmen Kunden zu tun (z. B. übellaunige oder motzige Kunden).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ihren Frust gegenüber einem rauslassen.
	A.2 Respektlose Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich respektlos verhalten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen wie ihren persönlichen Bediensteten behandeln.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen für dumm halten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich herablassend verhalten (z. B. Fingerschnipsen, einen duzen).
	A.3 Ungerechte Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ungerecht sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen betrügen wollen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen ausnutzen wollen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen anlügen.
	A.4 Unverschämte Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die unverschämt sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nur an sich denken.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich nicht an Regeln halten.
	A.5 Anstrengende Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, denen man es nicht recht machen kann.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit überkritischen Kunden zu tun.
	A.6 Unsympathische Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die unsympathisch sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, mit denen man nicht auf der gleichen Wellenlänge ist.

Modul	Kategorie	Item
A. Negative personen-bezogene Verhaltensweisen	A.7 Verbale Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen beleidigen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ausfallend werden.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen anschreien.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die rumpöbeln.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen rassistisch beleidigen.
	A.8 Sexuelle Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen sexuell belästigen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich frauenfeindlich verhalten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sexualisierte Bemerkungen machen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sexuell übergriffig werden.
		In meiner Organisation wird sexuelle Belästigung nicht ernst genommen.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Beschäftigte vor sexuellen Belästigungen zu schützen.
	A.9 Physische Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die körperlich übergriffig werden (z. B. einen schlagen, treten, anspucken).
		Bei meiner Arbeit treffe ich auf gewaltbereite Kunden.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die handgreiflich werden.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die körperlich aggressiv werden (z. B. Türen knallen, Stühle umschmeißen).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einem Gewalt androhen.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Beschäftigte vor körperlichen Übergriffen von Kunden zu schützen.

Modul	Kategorie	Item
B. Negative arbeitsbezogene Verhaltensweisen	B.1 Überzogene Kundenerwartungen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die überzogene Erwartungen haben.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die fordernd sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht sehen, wenn man keine Zeit hat.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die wollen, dass man für sie Leistungen erbringt, die sie auch selber machen könnten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die eine Sonderbehandlung einfordern.
		In meiner Organisation ist klar geregelt, welche Leistungen Kunden von mir verlangen können.
		In meiner Organisation werden Versprechungen an Kunden gegeben, die nicht eingehalten werden können.
	B.2 Illegitime Kundenbeschwerden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich unbegründet beschweren.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einem die Schuld für etwas geben, für das man nichts kann (z. B. nicht verfügbare Produkte).
		In meiner Organisation bestehen Vorgaben, wie mit Beschwerden umzugehen ist.
	B.3 Mangelnde Wertschätzung der Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die meine Arbeit nicht wertschätzen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht sehen, was ich für sie leiste.
	B.4 Mangelnde Partizipation der Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht kooperieren.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die man immer wieder motivieren muss.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich weigern.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht mitarbeiten wollen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht in dem Maße partizipieren, wie es für die Erstellung der Dienstleistung notwendig wäre.

Modul	Kategorie	Item
B. Negative arbeitsbezogene Verhaltensweisen	B.5 Abstimmungsprobleme mit Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, mit denen es zu Abstimmungsproblemen kommt.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, mit denen es zu Missverständnissen kommt.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht wissen, was sie wollen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die mir nicht die notwendigen Informationen geben.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, mit denen es zu Verständigungsproblemen kommt.
		In meiner Organisation kommt es aufgrund von unklaren Abläufen zu Abstimmungsproblemen (z. B. unklarer Bestellvorgang).
	B.6 Bewertung und Kontrolle von Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich die Befürchtung, von Kunden schlecht bewertet zu werden.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich durch schlechte Bewertungen rächen wollen.
		Bei meiner Arbeit fühle ich mich durch die ständige Anwesenheit von Kunden unter Druck gesetzt.
C. Traumatische Erfahrungen (Emotional stark berührende Ereignisse)	C.1 Konfrontation mit Schicksal	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit stark berührenden Ereignissen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit bin ich mit schwierigen Problemen von Kunden konfrontiert (z. B. Armut, Obdachlosigkeit).
		Bei meiner Arbeit bin ich mit traumatischen Erfahrungen von Kunden konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit bin ich mit persönlichen Schicksalsschlägen von Kunden konfrontiert (z. B. Tod eines Angehörigen).
	C.2 Konfrontation mit Tod	Bei meiner Arbeit bin ich mit dem Tod von Kunden konfrontiert.
	C.3 Konfrontation mit Krankheiten & Leiden	Bei meiner Arbeit bin ich mit schweren Erkrankungen von Kunden konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit bin ich mit dem Leiden von Kunden konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die aufgrund psychischer Erkrankungen unberechenbar sind (z. B. Psychose, Suchterkrankung).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit suizidalen Kunden zu tun.

Modul	Kategorie	Item
C. Traumatische Erfahrungen (Emotional stark berührende Ereignisse)	C.4 Konfrontation mit Unfallereignissen & Rettungseinsätzen	Bei meiner Arbeit mit Kunden werde ich mit schweren Unfällen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden werde ich mit Gewaltverbrechen konfrontiert (z. B. Sexualdelikte, Körperverletzungen).
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich Gefährdungen für mein eigenes Leben ausgesetzt.
	C.5 Überbringung schlechter Nachrichten	Bei meiner Arbeit muss ich Kunden schlechte Nachrichten überbringen.
	C.6 Konfrontation mit Raubüberfällen	Bei meiner Arbeit mit Kunden kommt es zu Raubüberfällen.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit schweren Diebstählen konfrontiert.
		In meiner Organisation gibt es klare Regeln, wie mit Raubüberfällen umzugehen ist.
	C.7 Ekelregende Situationen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit ekelerregenden Situationen konfrontiert (z. B. Umgang mit Fäkalien, unhygienische Kunden).
		Bei meiner Arbeit mit Kunden empfinde ich Ekelgefühle.
D. Stressoren aus der Emotionsarbeit	D.1 Darstellungsregeln	In meiner Organisation bestehen Regeln darüber, welche Gefühle ich gegenüber den Kunden zeigen soll.
		In meiner Organisation wird kontrolliert, welche Gefühle ich gegenüber Kunden zeige.
	D.2 Emotionale Dissonanz	Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich nach außen hin Gefühle zeigen, die nicht mit dem übereinstimmen, was ich tatsächlich empfinde.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich tatsächlich empfundene Gefühle unterdrücken (z. B. Ärger oder Traurigkeit).
		Bei meiner Arbeit muss ich Kunden freundlich gegenübertreten, auch wenn diese einen herablassend behandeln.
		Bei meiner Arbeit muss ich Kunden freundlich gegenübertreten, auch wenn es mir nicht gut geht.
	D.3 Oberflächenhandeln	Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich Gefühle vorspielen, die ich nicht empfinde (z. B. Freundlichkeit).
		Bei meiner Arbeit sind Gefühle, die ich Kunden zeige, nur eine Maske (z. B. Freundlichkeit).
		Bei meiner Arbeit sind Gefühle, die ich Kunden zeige, nur aufgesetzt (z. B. Freundlichkeit).

Modul	Kategorie	Item
E. Stressoren aus der Gefühlsarbeit	E.1 Manipulation von Gefühlen	Bei meiner Arbeit muss ich die Gefühle von Kunden manipulieren.
	E.2 Berichtigungsarbeit	Bei meiner Arbeit muss ich Kunden beschwichtigen, die schlechte Erfahrungen mit unserer Organisation gemacht haben (z. B. Fehler von Kollegen).
	E.3 Fassungsarbeit	Bei meiner Arbeit muss ich Kunden trösten.
		Bei meiner Arbeit muss ich die Gefühle von Kunden beeinflussen (z. B. Kunden beruhigen).
		Bei meiner Arbeit muss ich mich Kunden gegenüber empathisch zeigen.
F. Unplanbarkeit von Interaktionsarbeit	F.1 Unwägbarkeit: Interaktionspartner	Bei meiner Arbeit kann ich mich nicht darauf vorbereiten, was für Kunden kommen.
	F.2 Unwägbarkeit: Verhalten Interaktionspartner	Meine Arbeit wird dadurch erschwert, dass das Verhalten von Kunden unvorhersehbar ist.
		Bei meiner Arbeit ist schwer vorherzusehen, wie sich Kunden verhalten werden.
	F.3 Unwägbarkeit: Planbarkeit	Meine Arbeit wird dadurch erschwert, dass die Kundeninteraktion nicht planbar ist.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit unvorhergesehenen Ereignissen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden kommt es immer wieder zu spontanen Änderungen im Arbeitsalltag.
	F.4 Situatives Arbeitshandeln	Bei meiner Arbeit muss ich mich immer wieder neu auf die Kunden einstellen.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich mein Verhalten immer wieder flexibel anpassen.
	F.5 Unwägbarkeit: Belastungsspitzen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit unvorhergesehenen Belastungsspitzen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich keine gleichmäßige Arbeitsauslastung.
G. Hohe Interaktionsintensität	G.1 Qualitative Interaktionsanforderungen	Bei meiner Arbeit bin ich mit komplexen Kundeninteraktionen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit erfordern die Kundeninteraktionen ein hohes Maß an Konzentration.
		Bei meiner Arbeit erfordern die Kundeninteraktionen viel Energie.
	G.2 Quantitative Interaktionsanforderungen	Bei meiner Arbeit muss ich mit einer Vielzahl von Kunden interagieren.
		Bei meiner Arbeit muss ich mit einer Vielzahl von Kunden in einer kurzen Zeit interagieren.

Anhang 26: Itempool Expertenworkshop „Gestaltungsfaktoren und Maßnahmen auf arbeitsorganisatorischer Ebene“

Modul	Kategorie	Item
H. Gestaltungsfaktoren aus der Arbeitsaufgabe	H.1 Ausreichender Interaktionsspielraum	Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wie lange ich mit Kunden interagiere.
		Bei meiner Arbeit wird mir vorgeschrieben, wie ich mit Kunden zu kommunizieren habe.
		Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, auf welche Weise ich mit Kunden interagiere.
		Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, mit welchen Kunden ich zusammenarbeiten möchte.
		Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wann ich mit Kunden interagiere (z. B. Lage von Terminen).
		Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich einen ausreichenden Spielraum.
		Bei meiner Arbeit wird kontrolliert, wie ich mich gegenüber Kunden verhalte.
	H.2 Interaktionsgerechte Qualifizierung	Bei meiner Arbeit werde ich für den Umgang mit Kunden ausreichend qualifiziert.
		In meiner Organisation werden Beschäftigte geschult, wie sie einen guten Kundenservice erbringen können.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden fühle ich mich überfordert.
		Bei meiner Arbeit werde ich für die Kommunikation mit Kunden geschult.
	H.3 Möglichkeiten der Abgrenzung schaffen (Detachment)	Ich habe das Gefühl, dass ich mich von der Arbeit mit Kunden nicht genügend abgrenzen kann.
		Nach der Arbeit muss ich immer wieder an schwierige Erlebnisse mit Kunden denken.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden trage ich eine hohe Verantwortung.
		In meiner Organisation gibt es Angebote, damit sich Beschäftigte besser von ihrer Arbeit mit Kunden abgrenzen können.
		Nach meiner Arbeit mit Kunden kann ich gut abschalten.
		Ich werde von meinen Kunden auch noch im Feierabend kontaktiert.
	H.4 Variabilität von interaktiven und monologischen Tätigkeiten	Bei meiner Arbeit wird auf eine ausgewogene Verteilung von interaktiven (z. B. Beratung von Kunden) und nicht-interaktiven (z. B. Dokumentation) Arbeitsaufgaben geachtet.
		Bei meiner Arbeit würde ich mir weniger Kundeninteraktionen wünschen.

Modul	Kategorie	Subkategorie	Item
H. Gestaltungsfaktoren aus der Arbeitsaufgabe	H.5 Reduzierung widersprüchlicher Anforderungen	a) Widerspruch: Mangelnde zeitliche Ressourcen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit widersprüchlichen Anforderungen konfrontiert.
			Bei meiner Arbeit habe ich zu wenig Zeit für meine Kunden.
			Bei meiner Arbeit werde ich den Wünschen von meinen Kunden nicht gerecht.
			Bei meiner Arbeit wünsche ich mir mehr Zeit für meine Kunden.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden werde ich meinen eigenen Ansprüchen nicht gerecht.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden fehlt mir die Zeit für das Zwischenmenschliche.
		b) Widerspruch: Hinderliche (organisationale) Regelungen	In meiner Organisation führen Regelungen dazu, dass ich den Bedürfnissen der Kunden nicht gerecht werde (z. B. Dokumentationspflichten).
			Bei meiner Arbeit führen Dokumentationspflichten dazu, dass ich nicht genügend Zeit für meine Kunden habe.
			Bei meiner Arbeit setze ich mich über Regelungen meiner Organisation hinweg, um den Bedürfnissen meiner Kunden gerecht zu werden.
			Bei meiner Arbeit führen unrealistische Zielvorgaben dazu, dass ich den Bedürfnissen der Kunden nicht gerecht werden kann.
		c) Widerspruch: Zwischen Arbeitszielen (Unterbrechungen)	Bei meiner Arbeit werde ich immer wieder von Kunden unterbrochen.
			Bei meiner Arbeit nehme ich Kunden als Störfaktoren wahr.
			Bei meiner Arbeit kommt es vor, dass sich Kunden gegenseitig unterbrechen.
			Bei meiner Arbeit führen Unterbrechungen von Kunden dazu, dass ich meine Aufgaben nicht erledigen kann (z. B. Ware verräumen).
			In meiner Organisation führen Regelungen dazu, dass ich meine Arbeit unterbrechen muss (z. B. Vorgabe: „Jeder Kunde wird angesprochen“).
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Unterbrechungen von Kunden zu reduzieren (z. B. Beratungsräume).
		d) Widerspruch: Allgemeine Logik der organisationalen Effizienz	Bei meiner Arbeit muss ich Produkte verkaufen, die meine Kunden nicht benötigen.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden wird meine Leistung anhand von Kennzahlen gemessen.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden fühle ich mich durch Zielvorgaben unter Druck gesetzt (z. B. Verkaufszahlen).
			Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit unrealistischen Zielvorgaben konfrontiert.

Modul	Kategorie	Item
I. Gestaltungs- faktoren aus der Arbeitsorganisa- tion	I.1 Ausreichende Zeit- und Personalbemessung	Bei meiner Arbeit führt ein Personalmangel dazu, dass ich den Bedürfnissen der Kunden nicht gerecht werden kann.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden fühle ich mich aufgrund eines Personalmangels überlastet.
		In meiner Organisation führt ein Personalmangel zu einer Arbeitsüberlastung der Beschäftigten.
		In meiner Organisation führt ein Personalmangel dazu, dass Kunden lange warten müssen.
		In meiner Organisation bestehen Personalreserven für den Fall, dass Beschäftigte ausfallen.
		In meiner Organisation kommt es vor, dass ich spontan einspringen muss.
	I.2 Angemessene Gratifikation für Interaktionsarbeit	In meiner Organisation werden die besonderen Anforderungen aus der Arbeit mit Kunden finanziell berücksichtigt.
		Ich würde mir wünschen, dass die Arbeit, die ich gegenüber Kunden erbringe, besser bezahlt wird.
	I.3 Interaktionsdienliche Pausengestaltung	Bei meiner Arbeit habe ich die Möglichkeit, mich während Pausen von den Kundeninteraktionen zu erholen.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden kann ich selbst entscheiden, wann ich eine Pause mache.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich nicht die Möglichkeit, Pausen zu machen.
		Bei meiner Arbeit stehen mir Pausenräume zur Verfügung, die für Kunden nicht zugänglich sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich die Möglichkeit, mich in den Pausen mit Kollegen auszutauschen.
		Bei meiner Arbeit unterbrechen mich Kunden während der Pause.
	I.4 Interaktionsgerechte Personalauswahl	In meiner Organisation wird bei der Personalauswahl auf zwischenmenschliche Kompetenzen geachtet.
J. Gestaltungs- faktoren aus der Arbeitsumge- bung und den Arbeitsmitteln	J.1 Förderliche physische Umgebungsfaktoren für Interaktionsarbeit	Bei meiner Arbeit führen störende Hintergrundgeräusche dazu, dass die Kommunikation mit Kunden erschwert wird.
		Bei meiner Arbeit führen ungünstige räumliche Bedingungen dazu, dass sich Kunden beschweren (z. B. unsaubere Verkaufsräume).
		In meiner Organisation werden Maßnahmen zur Lärmreduktion ergriffen, um eine störungsfreie Interaktion mit Kunden zu gewährleisten.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um eine angenehme Atmosphäre für die Arbeit mit Kunden zu schaffen.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden führt eine hohe Lärmbelastung dazu, dass ich mich nicht konzentrieren kann.

Modul	Kategorie	Item
J. Gestaltungs- faktoren aus der Arbeitsumge- bung und den Arbeitsmitteln	J.2 Interaktionsdienliche Arbeitsmittel	In meiner Organisation werden mir Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt, die meine Arbeit mit Kunden erleichtern (z. B. Bestelltablets).
		In meiner Organisation führen technische Störungen dazu, dass meine Arbeit mit Kunden erschwert wird.
		In meiner Organisation gibt es Arbeitsmittel, die für Kunden nicht verständlich sind (z. B. Selbstbedienungskassen).
		In meiner Organisation beschweren sich Kunden, dass technische Geräte nicht funktionieren (z. B. Selbstbedienungskassen).
K. Gestaltungs- faktoren aus der Führung und dem Kollegium	K.1 Soziale Unterstützung durch Kollegen	In meiner Organisation gibt es Angebote, um den Austausch zwischen Kollegen zu fördern (z. B. kollegiale Fallberatung).
		Bei meiner Arbeit unterstützen mich meine Kollegen, schwierige Erlebnisse mit Kunden zu verarbeiten.
		Bei meiner Arbeit kommen Kollegen zur Hilfe, wenn Kunden übergriffig werden.
		Bei meiner Arbeit helfen mir die Gespräche mit Kollegen, mein eigenes Verhalten im Umgang mit Kunden zu reflektieren.
	K.2 Interaktionsorientierte Führung	Bei meiner Arbeit motiviert mich meine Führungskraft für die Arbeit mit Kunden.
		Bei meiner Arbeit lebt meine Führungskraft vor, wie ich mich Kunden gegenüber zu verhalten habe.
		Bei meiner Arbeit versucht meine Führungskraft Lösungen zu finden, wenn es zu Konflikten mit Kunden kommt.
		Bei meiner Arbeit schützt mich meine Führungskraft, wenn es zu Konflikten mit Kunden kommt.
		Bei meiner Arbeit schätzt meine Führungskraft es wert, was ich für Kunden leiste.
		Bei meiner Arbeit fällt mir meine Führungskraft in den Rücken, wenn es zu Konflikten mit Kunden kommt.
		Bei meiner Arbeit fühle ich mich bei Konflikten mit Kunden von meiner Führungskraft im Stich gelassen.
		Bei meiner Arbeit unterstützt mich meine Führungskraft, schwierige Erlebnisse mit Kunden zu verarbeiten.
	K.3 Förderliche Organisationskultur für Interaktionsarbeit	Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich Angst, Fehler zu machen.
		In meiner Organisation werden Fehler in der Arbeit mit Kunden als Lernmöglichkeiten aufgefasst.
		In meiner Organisation werden Fehler in der Arbeit mit Kunden nicht toleriert.
		In meiner Organisation stehen die Kunden über den Mitarbeitern (z. B. "Kunde ist König").
		In meiner Organisation steht die Zufriedenheit der Kunden über der Zufriedenheit der Beschäftigten.

Modul	Kategorie	Subkategorie	Item
L. Verhältnis- und verhaltenspräventive Maßnahmen im Umgang mit schwierigen Kunden	L.1 Schwierige Kunden als Gefährdungsquelle vermeiden	a) Vorgeschichte und "Situation" der Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ihre schlechte Laune an einem rauslassen.
			Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ihre privaten Probleme an einem rauslassen.
		b) Negatives Verhalten der Dienstleistenden	In meiner Organisation kommt es zu Konflikten mit Kunden, weil die Beschäftigten zur Eskalation beitragen.
			In meiner Organisation kommt es zu Konflikten mit Kunden, weil die Beschäftigten unfreundlich sind.
			In meiner Organisation kommt es zu Konflikten mit Kunden, weil die Beschäftigten einen schlechten Service erbringen.
		c) Lange Wartezeiten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich über lange Wartezeiten beschweren.
			Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die kein Verständnis für Wartezeiten haben.
			Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ungeduldig sind.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Kunden eine angenehme Wartezeit zu bereiten (z. B. Musik, Fernsehen).
			In meiner Organisation werden Kunden über die voraussichtliche Wartezeit informiert.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um die Wartezeiten von Kunden zu reduzieren.
		d) Erhöhte Preise/ Diskussionen um Preise	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich beschweren, weil sie Preise als zu hoch empfinden.
			Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die unrealistische Preisvorstellungen haben.
			Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die über Preise diskutieren.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, damit Kunden eine realistische Preisvorstellung haben.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, die darauf abzielen, Preisdiskussionen mit Kunden zu verhindern.
		e) Mangelnde Qualität von Service und Produkten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich über Produkte beschweren.
			In meiner Organisation besteht ein kulantcs Reklamationsmanagement.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich bei Reklamationen einen ausreichenden Spielraum.
			In meiner Organisation gibt es ein Qualitätsmanagement, um die Produktqualität sicherzustellen.
		f) Nichtverfügbarkeit von Produkten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich beschweren, weil Produkte nicht verfügbar sind.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Kunden frühzeitig über mangelnde Verfügbarkeiten von Produkten zu informieren.

Modul	Kategorie	Item
L. Verhältnis- und verhaltenspräventive Maßnahmen im Umgang mit schwierigen Kunden	L.2 Sicherheitstechnische Maßnahmen	In meiner Organisation werden bauliche Maßnahmen ergriffen, um Beschäftigte vor Übergriffen von Kunden zu schützen (z. B. Notfallknöpfe).
	L.3 Organisatorische Maßnahmen	In meiner Organisation gibt es Leitlinien, wie sich Beschäftigte bei Konflikten mit Kunden zu verhalten haben.
		In meiner Organisation wird klar kommuniziert, ab wann ich mir respektloses Kundenverhalten nicht mehr gefallen lassen muss.
		Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wann ich die Zusammenarbeit mit Kunden beende (z. B. bei respektlosem Verhalten).
		In meiner Organisationen besteht ein Sicherheitskonzept für Übergriffe von Kunden.
		In meiner Organisation werden Zugangskontrollen durchgeführt, um Beschäftigte zu schützen (z. B. vor Kunden unter Alkohol- oder Drogeneinfluss).
		In meiner Organisation werden Kunden Grenzen gesetzt, wenn sich diese unangemessen gegenüber Beschäftigten verhalten.
		In meiner Organisation besteht ein internes Meldewesen, um Übergriffe von Kunden zu dokumentieren.
		In meiner Organisation findet eine Beurteilung von Gefährdungen durch Kunden statt.
		In meiner Organisation wird analysiert, warum sich Kunden negativ verhalten.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um alleinarbeitende Beschäftigte vor Übergriffen durch Kunden zu schützen.
	L.4 Personenbezogene Maßnahmen	In meiner Organisation werden Beschäftigte für den Umgang mit emotional berührenden Ereignissen geschult (z. B. Konfrontation mit Tod).
		Bei meiner Arbeit werde ich für den Umgang mit schwierigen Kunden geschult (z. B. Deeskalationstraining).
		In meiner Organisation werden Schulungen angeboten, damit Beschäftigte mit ihren eigenen Aggressionen besser umgehen können.
		In meiner Organisation werden Nachsorgekonzepte angeboten, um negative Erlebnisse mit Kunden besser verarbeiten zu können (z. B. psychologische Beratung).

Anhang 27: Überarbeiteter Itempool „Stressoren auf der Interaktionsebene“

Modul	Kategorie	Item
A. Negative personen-bezogene Verhaltensweisen	A.1 Unfreundliche Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die unfreundlich sind (z. B. einen nicht begrüßen, sich nicht bedanken).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit unangenehmen Kunden zu tun (z. B. übellaunige, mürrische Kunden).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ihren Frust gegenüber einem rauslassen.
	A.2 Respektlose Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich respektlos verhalten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen wie ihren persönlichen Bediensteten behandeln.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich herablassend verhalten (z. B. Fingerschnipsen, einen duzen).
	A.3 Ungerechte Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ungerecht sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen betrügen wollen (z. B. einen anlügen).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen ausnutzen wollen.
	A.4 Unverschämte Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich unverschämt verhalten.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nur an sich denken.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich nicht an Regeln halten.
	A.5 Anstrengende Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die anstrengend sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nie zufrieden sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sehr kritisch sind.

Modul	Kategorie	Item
A. Negative personenbezogene Verhaltensweisen	A.6 Verbale Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen beleidigen (z. B. einen beschimpfen).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ausfallend werden.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen anschreien.
	A.7 Sexuelle Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einen sexuell belästigen (z. B. sexualisierte Bemerkungen).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die mich aufgrund meines Geschlechts herablassend behandeln.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sexuell übergriffig werden.
	A.8 Physische Aggressionen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die körperlich übergriffig werden (z. B. einen am Arm festhalten).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die handgreiflich werden (z. B. einen schlagen, treten, anspucken).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die ihre Aggressionen zum Ausdruck bringen (z. B. Türen knallen, mit Gegenständen schmeißen).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einem Gewalt androhen.
B. Negative arbeitsbezogene Verhaltensweisen	B.1 Überzogene Kundenerwartungen	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die überzogene Erwartungen haben (z. B. Sonderbehandlung einfordern).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die fordernd sind.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die vertraglich nicht vereinbarte Leistungen einfordern.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht sehen, wenn man keine Zeit hat.
	B.2 Ungerechtfertigte Kundenbeschwerden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich unbegründet beschweren (z. B. über Dienstleistung bzw. Produkte).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einem die Schuld für etwas geben, für das man nichts kann (z. B. nicht verfügbare Produkte).
	B.3 Mangelnde Wertschätzung der Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die meine Arbeit nicht wertschätzen.
	B.4 Mangelnde Mitarbeit der Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht kooperieren.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht mitarbeiten wollen.

Modul	Kategorie	Item
B. Negative arbeitsbezogene Verhaltensweisen	B.5 Abstimmungsprobleme mit Kunden	Bei meiner Arbeit mit Kunden kommt es zu Problemen in der Abstimmung (z. B. Missverständnisse).
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die nicht wissen, was sie wollen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die einem nicht die notwendigen Informationen geben.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, mit denen es sprachliche Verständigungsprobleme gibt.
	B.6 Bewertung und Kontrolle von Kunden	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die drohen einen schlecht zu bewerten.
		Bei meiner Arbeit fühle ich mich durch die ständige Anwesenheit von Kunden unter Druck gesetzt.
		Bei meiner Arbeit fühle ich mich durch die ständige Anwesenheit von Kunden beobachtet.
C. Traumatische Erfahrungen (Emotional stark berührende Ereignisse)	C.1 Konfrontation mit Schicksal	Bei meiner Arbeit bin ich mit persönlichen Schicksalsschlägen von Kunden konfrontiert (z. B. Tod eines Angehörigen).
		Bei meiner Arbeit bin ich mit den Problemen von Kunden konfrontiert (z. B. Armut, Obdachlosigkeit).
		Bei meiner Arbeit bin ich mit traumatisierenden Erlebnissen der Kunden konfrontiert (z. B. Vergewaltigung).
	C.2 Konfrontation mit Tod	Bei meiner Arbeit bin ich mit dem Tod von Menschen konfrontiert.
	C.3 Konfrontation mit Krankheiten & Leiden	Bei meiner Arbeit bin ich mit schweren Erkrankungen von Kunden konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit bin ich mit dem Leiden von Kunden konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die aufgrund ihrer Erkrankung (z. B. Psychose, Suchterkrankung) eine Gefahr für mich darstellen.
		Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die selbstmordgefährdet sind.
	C.4 Konfrontation mit Unfallereignissen & Rettungseinsätzen	Bei meiner Arbeit mit Kunden werde ich mit Unfällen konfrontiert.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden werde ich mit Gewaltverbrechen konfrontiert (z. B. Sexualdelikte, Körperverletzungen).
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich Gefährdungen für mein eigenes Leben ausgesetzt.

Modul	Kategorie	Item
C. Traumatische Erfahrungen (Emotional stark berührende Ereignisse)	C.5 Überbringung schlechter Nachrichten	Bei meiner Arbeit muss ich Kunden schlechte Nachrichten überbringen.
	C.6 Konfrontation mit Raubüberfällen	Bei meiner Arbeit mit Kunden kann es zu Raubüberfällen kommen.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit Diebstählen konfrontiert.
	C.7 Ekelerregende Situationen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit ekelerregenden Situationen konfrontiert (z. B. Umgang mit Fäkalien, unhygienische Kunden).
D. Stressoren aus der Emotionsarbeit	D.1 Emotionale Dissonanz	Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich nach außen hin Gefühle zeigen, die nicht mit dem übereinstimmen, was ich tatsächlich empfinde.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden muss ich tatsächlich empfundene Gefühle unterdrücken (z. B. Ärger).
		Bei meiner Arbeit ist es anstrengend, den Kunden gegenüber immer die gleichen Gefühle zeigen zu müssen (z. B. Freundlichkeit).
		Bei meiner Arbeit muss ich Kunden freundlich gegenübertreten, egal wie sie einen behandeln.
		Bei meiner Arbeit muss ich Kunden freundlich gegenübertreten, auch wenn es mir nicht gut geht.
	D.2 Oberflächenhandeln	Bei meiner Arbeit sind Gefühle, die ich Kunden zeige, nur eine Maske (z. B. Freundlichkeit).
E. Stressoren aus der Gefühlsarbeit	E.1 Manipulation von Gefühlen	Bei meiner Arbeit besteht die Anforderung, die Gefühle von anderen Menschen zu manipulieren.
	E.2 Berichtigungsarbeit	Bei meiner Arbeit muss ich Kunden beschwichtigen, die schlechte Erfahrungen mit unserer Organisation gemacht haben (z. B. Fehler von Kollegen).
	E.3 Fassungsarbeit	Bei meiner Arbeit besteht die Anforderung, Kunden zu trösten.
		Bei meiner Arbeit ist es anstrengend, immer wieder auf die Gefühle der Kunden eingehen zu müssen (z. B. Kunden beruhigen).
		Bei meiner Arbeit ist es anstrengend, mich Kunden gegenüber einfühlsam zu zeigen, auch wenn dafür keine Zeit ist.

Modul	Kategorie	Item
F. Unplanbarkeit von Interaktionsarbeit	F.1 Unwägbarkeit: Interaktionspartner	Bei meiner Arbeit kann ich mich nicht darauf vorbereiten, welche Kunden kommen.
	F.2 Unwägbarkeit: Verhalten Interaktionspartner	Meine Arbeit wird dadurch erschwert, dass das Verhalten von Kunden unvorhersehbar ist.
	F.3 Unwägbarkeit: Planbarkeit	Meine Arbeit wird dadurch erschwert, dass die Kundeninteraktion nicht planbar ist.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit unvorhergesehenen Ereignissen konfrontiert.
	F.4 Situatives Arbeitshandeln	Bei meiner Arbeit muss ich mich immer wieder neu auf die Kunden und deren Anliegen einstellen.
	F.5 Unwägbarkeit: Belastungsspitzen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit Belastungsspitzen konfrontiert (z. B. hohes Kundenaufkommen an Samstagen).
G. Hohe Interaktionsintensität	G.1 Qualitative Interaktionsanforderungen	Bei meiner Arbeit ist der Umgang mit Kunden erschöpfend.
		Bei meiner Arbeit sind die Anforderungen, die Kunden an mich stellen, komplex.
		Bei meiner Arbeit erfordert der Umgang mit Kunden ein hohes Maß an Konzentration.
	G.2 Quantitative Interaktionsanforderungen	Bei meiner Arbeit muss ich mit einer Vielzahl von Kunden gleichzeitig interagieren.
		Bei meiner Arbeit muss ich mit einer Vielzahl von Kunden in einer kurzen Zeit interagieren.

Anhang 28: Überarbeiter Itempool „Gestaltungsfaktoren und Maßnahmen auf arbeitsorganisatorischer Ebene“

Modul	Kategorie	Subkategorie	Item
H. Gestaltungsfaktoren aus der Arbeitsaufgabe	H.1 Ausreichender Interaktionsspielraum		Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich einen ausreichenden Entscheidungsspielraum.
			Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wie ich mit Kunden interagiere.
			Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wann ich die Zusammenarbeit mit Kunden beende (z. B. bei respektlosem Verhalten).
			Bei meiner Arbeit kann ich selbst entscheiden, wann ich mit Kunden interagiere (z. B. Lage von Terminen).
	H.2 Interaktionsbezogene Qualifizierung		Bei meiner Arbeit werde ich für den Umgang mit Kunden ausreichend qualifiziert.
			In meiner Organisation werden Beschäftigte geschult, wie sie eine gute Dienstleistung erbringen können.
	H.3 Möglichkeiten der Abgrenzung schaffen (Detachement)		Bei meiner Arbeit mit Kunden fällt es mir schwer mich abzugrenzen.
			Nach der Arbeit muss ich immer wieder an schwierige Erlebnisse mit Kunden denken.
	H.4 Variabilität von interaktiven und monologischen Tätigkeiten		Bei meiner Arbeit wünsche ich mir weniger Kundeninteraktionen.
			Bei meiner Arbeit wünsche ich mir mehr Kundeninteraktionen.
	H.5 Reduzierung widersprüchlicher Anforderungen	a) Widerspruch: Mangelnde zeitliche Ressourcen	Bei meiner Arbeit mit Kunden bin ich mit widersprüchlichen Anforderungen konfrontiert.
			Bei meiner Arbeit habe ich zu wenig Zeit für meine Kunden.
			In meiner Organisation führt mangelnde Zeit dazu, dass ich meinen eigenen Ansprüchen nicht gerecht werden kann.
		b) Widerspruch: Hinderliche (organisationale) Regelungen	In meiner Organisation führen Regelungen dazu, dass ich den Bedürfnissen der Kunden nicht gerecht werden kann (z. B. Dokumentationspflichten).
			Bei meiner Arbeit muss ich mich über Regelungen meiner Organisation hinwegsetzen, um den Bedürfnissen meiner Kunden gerecht zu werden.
		c) Widerspruch: Zwischen Arbeitszielen (Unterbrechungen)	Bei meiner Arbeit führen Unterbrechungen durch Kunden zu Störungen des Arbeitsablaufs.
			Bei meiner Arbeit führen Unterbrechungen durch Kunden dazu, dass ich andere Aufgaben nicht erledigen kann (z. B. Ware verräumen).
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Unterbrechungen durch Kunden zu reduzieren (z. B. Beratungsräume).
		d) Widerspruch: Allgemeine Logik der organisationalen Effizienz	Bei meiner Arbeit wird erwartet, dass ich Produkte verkaufe, die meine Kunden nicht benötigen.
			In meiner Organisation führen zu hohe Zielvorgaben dazu, dass ich den Bedürfnissen der Kunden nicht gerecht werden kann.
			Bei meiner Arbeit mit Kunden fühle ich mich durch hohe Zielvorgaben unter Druck gesetzt (z. B. Verkaufszahlen).

Modul	Kategorie	Item
I. Gestaltungs- faktoren aus der Arbeitsorganisa- tion	I.1 Ausreichende Zeit- und Personalbemes- sung	Bei meiner Arbeit führt ein Personalmangel dazu, dass ich die Dienstleistung nicht angemessen erbringen kann.
		In meiner Organisation führt ein Personalmangel zu einer Arbeitsüberlastung der Beschäftigten.
		In meiner Organisation bestehen Maßnahmen für den Fall, dass Beschäftigte ausfallen (z. B. Personalreserven, Vertretungsregeln).
	I.2 Angemessene Gratifikation für Interaktionsarbeit	In meiner Organisation wird die Arbeit, die ich gegenüber meinen Kunden erbringe, nicht wertgeschätzt.
	I.3 Interaktionsgerechte Arbeitszeitgestaltung	Bei meiner Arbeit habe ich die Möglichkeit, mich während der Pausen von den Kundeninteraktionen zu erholen.
		Bei meiner Arbeit muss ich Überstunden machen, weil ich eine hohe Verantwortung gegenüber meinen Kunden habe.
		Bei meiner Arbeit mit Kunden habe ich die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, wann ich eine Pause mache.
		Bei meiner Arbeit stehen mir Pausenräume zur Verfügung, die für Kunden nicht zugänglich sind.
		Bei meiner Arbeit unterbrechen mich Kunden während der Pause.
		Bei meiner Arbeit werde ich von meinen Kunden auch noch im Feierabend kontaktiert.
	I.4 Interaktionsgerechte Personalauswahl	In meiner Organisation wird bei der Personalauswahl auf Kompetenzen geachtet, die für den Umgang mit Kunden wichtig sind (z. B. Einfühlungs- vermögen).
	I.5 Vorgaben und Kontrolle der Organisation	In meiner Organisation bestehen Regeln darüber, wie ich mich Kunden gegenüber zu verhalten habe.
		In meiner Organisation bestehen Regeln hinsichtlich des äußeren Erscheinungsbildes.
		In meiner Organisation wird kontrolliert, ob die vorgegebenen Verhaltensregeln im Kundenkontakt von mir eingehalten werden.
J. Gestaltungs- faktoren aus der Arbeits- umgebung und den Arbeitsmitteln	J.1 Förderliche Umgebungsbedingungen für Interaktionsarbeit	Bei meiner Arbeit führen störende Umgebungsbedingungen dazu, dass die Interaktion mit Kunden erschwert wird (z. B. Lärm, Licht, Geruch, Klima).
		Bei meiner Arbeit beschwerten sich Kunden über ungünstige räumliche Bedingungen (z. B. unsaubere Verkaufsräume).
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um eine angenehme Atmosphäre für die Arbeit mit Kunden zu schaffen.
	J.2 Interaktionsförderliche Arbeitsmittel	In meiner Organisation werden mir Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt, die meine Arbeit mit Kunden erleichtern.
		In meiner Organisation führen technische Störungen dazu, dass meine Arbeit mit Kunden erschwert wird.
		In meiner Organisation beschwerten sich Kunden, dass technische Geräte nicht funktionieren (z. B. Selbstbedienungskassen).

Modul	Kategorie	Subkategorie	Item
K. Gestaltungs- faktoren aus der Führung, aus dem Kollegium	K.1 Soziale Unterstützung durch Kollegen		In meiner Organisation gibt es Angebote, um den Austausch zwischen Kollegen zu fördern (z. B. kollegiale Fallberatung).
			Bei meiner Arbeit besteht die Möglichkeit, mich mit meinen Kollegen über schwierige Erlebnisse mit Kunden auszutauschen (z. B. kollegiale Fallberatung, Superversion).
			Bei meiner Arbeit kommen Kollegen zu Hilfe, wenn Kunden übergriffig werden.
	K.2 Interaktionsorientierte Führung		Bei meiner Arbeit motiviert mich meine Führungskraft für die Arbeit mit Kunden.
			Bei meiner Arbeit lebt meine Führungskraft vor, wie ich mich Kunden gegenüber zu verhalten habe.
			Bei meiner Arbeit versucht meine Führungskraft Lösungen zu finden, wenn es zu Konflikten mit Kunden kommt.
			Bei meiner Arbeit schätzt meine Führungskraft es wert, was ich für Kunden leiste.
			Bei meiner Arbeit fühle ich mich bei Konflikten mit Kunden von meiner Führungskraft im Stich gelassen.
			Bei meiner Arbeit unterstützt mich meine Führungskraft, schwierige Erlebnisse mit Kunden zu verarbeiten.
	K.3 Förderliche Organisationskultur für Interaktionsarbeit		In meiner Organisation werden Fehler in der Arbeit mit Kunden nicht toleriert.
			In meiner Organisation werden Fehler in der Arbeit mit Kunden als Lernmöglichkeiten aufgefasst.
			In meiner Organisation steht die Zufriedenheit der Kunden über der Zufriedenheit der Beschäftigten (z. B. „Kunde ist König“).
L. Verhältnis- und verhaltenspräventive Maßnahmen im Umgang mit schwierigen Kunden	L.1 Schwierige Kunden als Gefährdungsquelle vermeiden	a) Negatives Verhalten der Dienstleistenden	In meiner Organisation kommt es zu Konflikten mit Kunden, weil die Beschäftigten einen schlechten Service erbringen.
		b) Lange Wartezeiten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich über lange Wartezeiten beschweren.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Kunden eine angenehme Wartezeit zu bereiten (z. B. Musik, Fernsehen).
			In meiner Organisation werden Kunden über die voraussichtliche Wartezeit informiert.
			In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um die Wartezeiten von Kunden zu reduzieren.
		c) Preisdiskussionen	Bei meiner Arbeit kommt es immer wieder zu Preisdiskussionen.
		d) Mangelnde Qualität von Service und Produkten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich über die Qualität von Produkten (bzw. Dienstleistungen) beschweren.
			In meiner Organisation bestehen klare Regeln, wie mit Reklamationen umzugehen sind.
			In meiner Organisation werden Versprechungen an Kunden gegeben, die nicht eingehalten werden können.
		e) Nichtverfügbarkeit von Produkten	Bei meiner Arbeit habe ich mit Kunden zu tun, die sich beschweren, weil Produkte (bzw. Dienstleistungen) nicht verfügbar sind.
		f) Unverständliche Prozesse	In meiner Organisation bestehen Prozesse, die für Kunden nicht verständlich sind.

Modul	Kategorie	Item
L. Verhältnis- und verhaltenspräventive Maßnahmen im Umgang mit schwierigen Kunden	L.2 Sicherheitstechnische Maßnahmen	In meiner Organisation gibt es sicherheitstechnische Maßnahmen, um Beschäftigte vor Übergriffen von Kunden zu schützen (z. B. Notfallknopf).
	L.3 Organisatorische Maßnahmen	In meiner Organisation besteht ein Sicherheitskonzept für Übergriffe von Kunden.
		In meiner Organisation wird sexuelle Belästigung nicht ernst genommen.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Beschäftigte vor sexuelle Belästigung zu schützen.
		In meiner Organisation werden Maßnahmen ergriffen, um Beschäftigte vor körperlichen Übergriffen von Kunden zu schützen.
		In meiner Organisation ist klar geregelt, welche Leistungen Kunden von mir verlangen können.
		In meiner Organisation gibt es klare Regeln, wie mit Raubüberfällen umzugehen ist.
		In meiner Organisation bestehen Vorgaben, wie mit Beschwerden umzugehen ist.
		In meiner Organisation wird klar kommuniziert, ab wann ich ein respektloses Kundenverhalten nicht tolerieren muss.
		In meiner Organisation werden Kunden Grenzen gesetzt, wenn sich diese unangemessen gegenüber Beschäftigten verhalten.
		In meiner Organisation besteht ein internes Meldewesen, um Übergriffe von Kunden zu dokumentieren.
		In meiner Organisation wird analysiert, warum sich Kunden negativ verhalten.
	L.4 Personenbezogene Maßnahmen	In meiner Organisation werden Beschäftigte für den Umgang mit emotional berührenden Ereignissen geschult (z. B. Konfrontation mit Tod).
		In meiner Organisation gibt es Angebote, damit sich Beschäftigte besser von ihrer Arbeit mit Kunden abgrenzen können.
		Bei meiner Arbeit werde ich für den Umgang mit schwierigen Kunden geschult (z. B. Deeskalationstraining).
		In meiner Organisation werden Schulungen angeboten, damit Beschäftigte mit ihren eigenen Gefühlen besser umgehen können (z. B. Umgang mit eigenen Aggressionen).
		In meiner Organisation werden Nachsorgekonzepte angeboten, um negative Erlebnisse mit Kunden besser verarbeiten zu können (z. B. psychologische Beratung).