

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 (Detachement)	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. Gestaltungsfaktoren aus der Arbeitsumgebung 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. Gestaltungsfaktoren 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).