

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.