

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. Gestaltungsfaktoren 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).