Bachelorarbeit

Stress in der Bankbranche - die Normalität?

Gabriela de Dardel
Vertiefungsrichtung Arbeits- und Organisationspsychologie

Referentin: Verena Berchtold-Ledergerber, dipl. Psych. FH

Rafz, November 2010

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Angewandte Psychologie, Minervastrasse 30, Postfach, 8032 Zürich.
„Die Kunst des Ausruhens ist ein Teil der Kunst des Arbeitens.“ (John Steinbeck)
6.1 Zusammenfassung und Interpretation der Hauptergebnisse .................. S. 46
  6.1.1 Mittleres Erwachsenenalter .................................................. S. 46
  6.1.2 Stressoren bei der Arbeit ..................................................... S. 48
  6.1.3 Stress-Symptome ................................................................. S. 50
  6.1.4 Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Prävention ................. S. 52
  6.2 Beantwortung der Fragestellung und der Hypothesen .................. S. 53
  6.3 Methodenkritik ........................................................................... S. 55
  6.4 Fazit und Ausblick ...................................................................... S. 55

7. Abstract ......................................................................................... S. 57

8. Literaturverzeichnis ........................................................................ S. 58

9. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis ........................................... S. 63
  9.1 Tabellen ....................................................................................... S. 63
  9.2 Abbildung ................................................................................... S. 63

10. Anhang ......................................................................................... S. 64
    A Interviewleitfaden ...................................................................... S. 64
    B Tabellarische Zusammenfassung / Auswertung der Interviews ....... S. 69
1. Einleitung
1.1 Ausgangslage


1.2 Fragestellung (inkl. Hypothesen und Ziel)

Der Fokus dieser Arbeit basiert auf folgender Fragestellung: Leiden Kundenberaterinnen und Kundenberater im mittleren Erwachsenenalter, die in der Bankbranche tätig sind, unter Stress-Symptomen? Dabei sollen folgende Hypothesen überprüft werden:
Haupt-Hypothese Kundenberaterinnen und Kundenberater der Bankbranche im mittleren Erwachsenenalter weisen Stress-Symptome auf.

Unterhypothese 1 Der Zusammenhang zwischen den psychischen und physischen Symptomen und dem wahrgenommenen Stress wird nicht erkannt.

Unterhypothese 2 Falls die Betroffenen sich des Zusammenhangs bewusst werden, unternehmen sie nichts, um die Ursachen von Stress (Stressoren) zu verändern.

Unterhypothese 3 Wenn Massnahmen getroffen werden, werden diese nur kurzfristig (bis ca. 6 Monate) aufrecht erhalten.

Unterhypothese 4 Menschen, die über Ressourcen verfügen, weisen weniger Stress-Symptome auf.

Ziel dieser Arbeit ist es, auf explorative Art und Weise aufzuzeigen, ob Bankkundenberaterinnen und Bankkundenberater im mittleren Erwachsenenalter unter Stress-Symptomen leiden. Es sollen die Einflussfaktoren beschrieben werden, die Stress verursachen können und die Folgen für die Betroffenen aufgezeigt werden. Dabei interessiert die Frage, ob der Zusammenhang zwischen allfälligen Symptomen und Stress erkannt wird und falls dies der Fall ist, ob die Betroffenen etwas dagegen unternehmen. Als weiterer Punkt soll aufgezeigt werden, ob und welche Ressourcen dazu beitragen können, den Stress-Level zu reduzieren.

1.3 Abgrenzung

1.4 Aufbau der Arbeit


2. Theoretische Grundlagen

2.1 Definitionen

2.1.1 Stress


### 2.1.2 Mittleres Erwachsenenalter


soziologischen (äussere Vorgänge, Vorkommnisse und Lebenswerke eines Menschen) und die psychologischen Aspekte (subjektives Erleben) hingewiesen.


Peck (1972; zit. nach Faltermaier et al., 2002, S. 145) beurteilte Eriksons Modell als zu unspezifisch. Er definierte vier Aufgabenbereiche, die im mittleren Erwachsenenalter zu erfüllen sind:

1. Der geistigen Entwicklung wird eine wichtige Rolle zugesprochen, sie soll höher gewertet werden als die körperliche Kraft.

2. Soziale Beziehungen sollen Austausch und Geborgenheit bieten und weniger sexuelle Aspekte beinhalten.


4. Das eigene Leben soll in diesem Altersabschnitt selbstbestimmt gelebt werden und geistige Beweglichkeit ermöglichen.

2.2 Historischer Abriss und aktuelles Stressmodell

flüsse wie Hitze oder Kälte verstanden, die die Homöostase eines Organismus stören oder schädigen kann.


1. **Stufe: Die Alarmphase**


2. **Stufe: Das Stadium des Widerstands**

Das Individuum wird gezwungen sich innert kürzester Zeit zu entscheiden, wie es mit der drohenden Gefahr umgehen soll. Dabei besteht die Möglichkeit die Flucht zu ergreifen oder zu versuchen, sich den Gegebenheiten anzupassen (fight or flight-Mechanismus).

3. **Stufe: Die Phase der Erschöpfung**


2.2.1 Das transaktionale Erklärungsmodell von Lazarus


1. **Primäre Bewertung**
   Die Situation wird als irrelevant, harmlos, stressend, schädigend, bedrohend oder herausfordernd bewertet.

2. **Sekundäre Bewertung**
   Die individuellen Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten werden analysiert.

3. **Neubewertung der Situation**
   Die Informationen bezüglich der eigenen Reaktion und der sich präsentierenden Situationen werden verarbeitet und reflektiert.

können. Verfügt das Individuum über Möglichkeiten (Ressourcen) mit diesen unangenehmen Situationen umzugehen, können potentielle Gefahren reduziert oder vermieden werden. Stressfolgen können auf der somatischen, der kognitiv-emotionalen und auf der Verhaltensebene angesiedelt werden.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Persönlichkeit</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bewertungsprozesse</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stimuli, Reize, Anforderungen (Umwelt)</th>
<th>Primäre Bewertung</th>
<th>Sekundäre Bewertung</th>
<th>Bewältigungsversuche</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>(Wie stark ist die Belastung?)</td>
<td>(Bewältigung möglich?)</td>
<td>Bewältigungs-</td>
<td>problem-</td>
</tr>
<tr>
<td>Ereignis ist:</td>
<td></td>
<td>fähigkeiten/</td>
<td>zentriert</td>
</tr>
<tr>
<td>- irrelevant</td>
<td></td>
<td>möglichkeiten/</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- positiv</td>
<td></td>
<td>beansprucht oder überstehen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- stressend</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Stress</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sonderinterpretation</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Schädigung/Verlust</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Bedrohung</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>- Herausforderung</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Negativ getönte Emotionen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>


2.3 Ursachen von Stress (Stressoren) bei der Arbeit


Allenspach & Brechbühler (2005, S. 40) teilen die Stressoren bei der Arbeit in unterschiedliche Bereiche ein:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arbeitsaufgaben</th>
<th>Arbeitsorganisation</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Qualitative Unterforderung durch eintönige uninteressante Aufgaben</td>
<td>• Intensität: hoher Zeitdruck, Dauer aufmerksamkeit</td>
</tr>
<tr>
<td>• Qualitative Überforderung durch zu komplexe Aufgaben</td>
<td>• Ungenügende Qualität und Verfügbarkeit von Material, Werkzeug, Informations oder Unterlagen, Informationsüberlastung</td>
</tr>
<tr>
<td>• Den Fähigkeiten nicht angemessene Aufgaben</td>
<td>• Häufige Unterbrechungen, Ablenkungen</td>
</tr>
<tr>
<td>• Gefährliche Arbeit</td>
<td>• Widersprüchliche Anweisungen, schlecht vorhersehbare Resultate, unklares Feedback</td>
</tr>
<tr>
<td>• Schwierigwiegende emotionale und soziale Anforderungen</td>
<td>• Unklare oder zu Konflikten führende Ziele</td>
</tr>
<tr>
<td>• Hohe Arbeitsintensität ohne Handlungsspielräume</td>
<td>• Grosse Verantwortung für Menschen, Dinge</td>
</tr>
<tr>
<td>• Mehrfachbelastung, multiple Aufgaben</td>
<td>• Nichtdurchschaubarkeit der Arbeitsabläufe</td>
</tr>
<tr>
<td>• Arbeitsaufgaben</td>
<td>• Nichtvorhersehbarkeit von Ereignissen</td>
</tr>
<tr>
<td>• Arbeitsorganisation</td>
<td>• Nichtbeeinflussbarkeit von Arbeitsbedingungen</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 2: Stressoren bei der Arbeit (Allenspach & Brechbühler, 2005, S. 40)

2.3.1 Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation


2.3.2 Soziale Stressoren


2.3.3 Organisationale Bedingungen


- Unterbrechungen der Tätigkeit
- Erdrückende Arbeitsmengen
- Ungelöste Spannungen und Konflikte
- Fehlende Zeit für seriöse Planung und Organisation
- Mangelndes echtes Feedback (fehlende Anerkennung und mangelnde konstruktive Kritik)

2.3.4 Stressverstärker


2.3.5 Stress im Dienstleistungsbereich


2.4 Folgen von Stress


Folgende kurz-, mittel- und langfristige Reaktionen werden unterschieden:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kurzfristige, aktuelle Reaktionen</th>
<th>Mittel- bis langfristige chronische Reaktionen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Physiologisch, somatisch</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Erhöhte Herzfrequenz</td>
<td>Organische Krankheiten</td>
</tr>
<tr>
<td>Blutdrucksteigerung</td>
<td>Psychosomatische Beschwerden</td>
</tr>
<tr>
<td>Adrenalinausschüttung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Psychisch</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anspannung</td>
<td>Unzufriedenheit, Resignation</td>
</tr>
<tr>
<td>Frustration</td>
<td>Angstlichkeit, Burnout, Depression</td>
</tr>
<tr>
<td>Ärger, Gereiztheit</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ermüdungs-, Monotonie- und Sättigungsgefühle</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Verhaltensmässig individuell</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Leistungsschwankung</td>
<td>Leistungsabbau</td>
</tr>
<tr>
<td>Nachlassen der Konzentration</td>
<td>Vermehrter Nikotin-, Alkohol-, Tablettenkonsum</td>
</tr>
<tr>
<td>Fehler</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Schlechte sensomotorische Koordination</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Verhaltensmässig sozial</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Konflikte</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Streit</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Aggression gegen andere</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Rückzug (Isolation) innerhalb und ausserhalb der Arbeit</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 3: Klassifikation negativer Beanspruchungen und deren Folgen (Allenspach & Brechbühler, 2005, S. 87)

2.4.1 Physiologische Stressfolgen

2.4.2 Psychische Stressfolgen

Gemäß Allenspach & Brechbühler (2005, S. 99) geben folgende Beschwerden Hinweise auf psychische Probleme:

- Vermeidung und Abbruch von Sozialkontakten, sozialer Rückzug
- Unkontrolliertes, disziplinloses, aggressives Verhalten
- Übersteigertes Redebedürfnis, Selbstgespräche
- Aussergewöhnliche Unruhe, Ruhelosigkeit, Anspanntheit
- Äusserungen von Lebensüberdruss, Suizidgedanken, grosse Einsamkeit, übermässige Traurigkeit


2.4.3 Stressfolgen auf der Verhaltensebene

derungen auf der Verhaltensebene zeigt eine Befragung der Schweizerischen Unfallversicherungsanstalt (Suva) (2008, S. 88), dass überempfindliche Reaktionen und die Schwierigkeit sich nach der Arbeit entspannen zu können, überdurchschnittlich häufig vorkommen.

2.4.4 Zusammenhang zwischen Stress und Symptomen


2.5 Stressbewältigungs-Strategien


*Muster G (Gesundheit)*
Hierbei handelt es sich um die „ideale“, da gesundheitsförderliche Bewältigungsstrategie. Identifikation und Freude am Beruf ermöglichen entsprechendes Erfolgserleben und Wohlbefinden. Die Fähigkeit sich zu distanzieren ist vorhanden und die innere Ruhe und Ausgeglichenheit wird bewahrt.

*Muster S (Schonung)*
Dem Beruf wird eine eher geringe Bedeutung zugesprochen, der berufliche Ehrgeiz und die Einsatzbereitschaft halten sich in Grenzen. Innere Ruhe, Ausgeglichenheit und eine allgemeine Lebenszufriedenheit deuten jedoch auf eine eher positive Lebenseinstellung hin.
Die beiden folgenden Bewältigungsmechanismen sind als Risikomuster zu verstehen, da eine gewisse psychische Gefährdungs- und Beeinträchtigungstendenz bestehen.

*Risikomuster A*

*Risikomuster B*

Für Litzcke & Schuh (2010, S. 52) setzen Stressbewältigungsstrategien auf drei Ebenen an:

**Stressoren:** Stressauslösende Bedingungen sollen reduziert oder ganz eliminiert werden, indem beispielsweise schwelende Konflikte angegangen oder bestehende Probleme gelöst werden sollen.

**Individuum:** Mit Hilfe von Stressbewältigungsmethoden wie Entspannung, positives Verhalten oder Neubewertung einer Situation wird es möglich, Belastungen resistenten zu begegnen.

**Stressreaktion:** Falls weder die Reduktion der Stressoren noch das eigene Tun dazu beitragen, den Stresslevel zu reduzieren, können Stressbewältigungsstrategien weiterhelfen.
Dabei stehen folgende kurz- und langfristigen Stressbewältigungsstrategien zur Verfügung:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stressbewältigungsstrategien</th>
<th>Kurzfristige Wirkung</th>
<th>Langfristige Wirkung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Abreaktion</td>
<td></td>
<td>Opferrolle ablegen</td>
</tr>
<tr>
<td>Ablenkung</td>
<td></td>
<td>Einstellungsänderung</td>
</tr>
<tr>
<td>Gedankenstopp</td>
<td></td>
<td>Verhaltensänderung</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheitserlebnisse schaffen</td>
<td></td>
<td>Soziale Unterstützung</td>
</tr>
<tr>
<td>Positive Selbstinstruktion</td>
<td></td>
<td>Zeitmanagement</td>
</tr>
<tr>
<td>Spontane Entspannung</td>
<td></td>
<td>Systematische Entspannung</td>
</tr>
<tr>
<td>Entschleunigung</td>
<td></td>
<td>Lebensstil</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 4: Stressbewältigungsstrategien (Litzcke & Schuh, 2010, S. 53)


### 2.6 Ressourcen und Prävention


<table>
<thead>
<tr>
<th>Belastungen/Stressoren und Beanspruchungen (korrektiv)</th>
<th>Institutionell (Situation) verhaltensorientiert</th>
<th>Individuell (Person) verhaltensorientiert</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Z.B. Abbau von Behinderungen, Reduktion von Ungewissheit, Arbeitsgestaltung, Pausen</td>
<td>Z.B. Abbau von Risikoverhalten, Entspannung, Stressmanagement</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ressourcen zur Bewältigung von Belastungen/Stressoren (präventiv/prospektiv)</td>
<td>Z.B. Erweiterung der Entscheidungsbefugnisse (Kontrollspielraum), Möglichkeiten der Mitbestimmung, soziale Unterstützung, Kooperationsklima</td>
<td>Z.B. Qualifizierung durch die Arbeit, Schulung, Kompetenztraining</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 5: Ansatzpunkte zur Belastungsreduktion und Gesundheitsförderung (Udris, 2000, S. 261)

Untersuchungen der deutschen Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (1991; zit. nach Linneweh, 2002, S. 49) haben eindeutig gezeigt, dass die Ressourcen, die einem Menschen zur Verfügung stehen, einen entscheidenden Einfluss haben auf die Art und Weise, mit Stress umzugehen. Folgende Bereiche sind relevant:

**Physische Gesundheit**

Dabei spielt die körperliche Widerstandskraft eine entscheidende Rolle. „Ein Organismus, der bereits geschwächt oder vorgeschädigt ist, wenn er in eine Stresssituation hineingerät, wird mit grosser Wahrscheinlichkeit den Belastungen nicht standhalten können und weiter geschädigt werden bzw. erkranken“ (S. 49). Um den Organismus gesund zu erhalten, braucht dieser genügend Erholungs- und Ruhepausen, eine gesunde Ernährung und ausreichende körperliche Bewegung. Im Weiteren ist es wichtig, gesundheits schädigende Lebensweisen wie falsche Essgewohnheiten, hoher Alkoholkonsum, Nikotinkonsum, sowie die Abhängigkeit von Medikamenten oder Drogen zu vermeiden resp. zu reduzieren.
Psychische Gesundheit

Persönliche intellektuelle und soziale Kompetenzen

Soziale Unterstützung
Als letzter wichtiger Schutzfaktor kann das soziale Netz bezeichnet werden, das speziell in Problem-Situationen eine wichtige Rolle spielt. Wer auf Hilfe, Unterstützung und Verständnis aus seinem Umfeld zurückgreifen kann, wird weniger unter den Belastungen leiden.

3. Bankbranche


3.1 Die Entwicklung des schweizerischen Bankwesens


Das heutige Bankensystem umfasst verschiedene Bankengruppen:

- Die Kantonalbanken zeichnen sich dadurch aus, dass sie mindestens teilweise, wenn nicht vollständig in Staatsbesitz sind.
- Die Grossbanken bieten sämtliche Geschäftsmöglichkeiten an und sind global tätig mit einem weltweiten Netz an Filialen und Tochtergesellschaften.
- Die Regionalbanken und Sparkassen konzentrieren sich weitgehend auf das klassische Zinskreditgeschäft (Hypothekar- und Unternehmenskredite auf der Aktivseite und Spar- und Anlagegeschäfte auf der Passivseite). Sie sind in der jeweiligen Region verankert.
- Die Raiffeisenbanken bewegen sich im selben Geschäftsfeld wie die Regionalbanken und Sparkassen. Ihre Besonderheit ist die Rechtsform: Sie sind Genossenschaften.

(Schweizerische Nationalbank, 2009, S. 20)

3.2 Der Finanzplatz Schweiz

3.3 Aufgaben der Bankkundenberaterinnen und Bankkundenberater


4. Empirischer Teil
4.1 Methodisches Vorgehen


4.2 Methodenwahl und Untersuchungsplan

Um die Fragestellung dieser Arbeit - Leiden Kundenberaterinnen und Kundenberater im mittleren Erwachsenenalter, die in der Bankbranche tätig sind, unter Stress-Symptomen? – beantworten zu können, wurde eine qualitative Untersuchungsmethode

4.3 Untersuchungsdurchführung

4.3.1 Interviews


Aufbau Interviewleitfaden:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr.</th>
<th>Thema</th>
<th>Inhalt, Beispielfrage</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Einstieg</td>
<td>Aufwärmphase, gegenseitiges Kennenlernen, Ziel und Aufbau der Arbeit erklären, Einverständnis zur Gesprächsaufnahme einholen, Zusicherung der Anonymität.</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Persönliche Daten</td>
<td>Name, Alter, Beruf, Hierarchiestufe, Art des Kundenkontakts etc.</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Ursachen von Stress (Stressoren)</td>
<td>Organisationale Rahmenbedingungen aufzeigen und Selbstbezug herstellen. Stressoren identifizieren. „Entsprechen die Anforderungen, die an Sie gestellt werden, Ihren Kompetenzen und Fähigkeiten?“</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Folgen von Stress</td>
<td>Stressfolgen erütern „Verändert sich Ihr Gesundheitszustand in Stress-Situationen?“</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Stressbewältigungsstrategien und Ressourcen</td>
<td>Bewältigungsstrategien und Ressourcen untersuchen und deren Effektivität für die Betroffenen erklären. „Wie würden Sie ihr soziales Netzwerk (Freunde, Kollegen, Familie) beschreiben?“</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Prävention</td>
<td>Präventionsmassnahmen aufzeigen „Was unternehmen Sie, um körperlich gesund zu bleiben?“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 6: Themen des Interviewleitfadens mit exemplarischen Fragen

Der Aufbau der Fragen orientierte sich an der Fragestellung und den Hypothesen der Arbeit. Die entstandenen Themenblöcke sind an den Theorieteil angelehnt. Sie beginnen mit möglichst offenen Fragen, um den Interviewpartner nicht einzuschränken und ihn


4.3.2 Transkription


4.3.3 Qualitative Inhaltsanalyse

Kuckartz, Dresing, Rädiker & Stefer (2008, S. 37) empfehlen dabei folgende Kriterien zu beachten. Die einzelnen Kategorien sollten:

1. Nicht zu feingliedrig und nicht zu umfangreich sein, damit in den einzelnen Kategorien ausreichend viele Textstellen zu finden sind und vor allem die Auswertung nicht zu aufwendig wird.

2. In jedem Fall trennscharf sein.

3. In Hinblick auf den späteren Evaluationsbericht formuliert sein, indem z.B. Kategorien gewählt werden, die im späteren Bericht als Überschriften wieder auftauchen können.

4. In Beziehung zu den Fragestellungen und Evaluationszielen definiert sein.

5. An ein bis zwei Interviews getestet worden sein.


1. **Verfahrensdokumentation:**
   Die gewählte Methode wird im vorliegenden Kapitel vorgestellt. Sämtliche Gespräche wurden mittels eines Aufnahmegerätes festgehalten und im Anschluss transkribiert.

2. **Argumentative Interpretationsabsicherung:**
   Im Theorieteil wurde die relevante wissenschaftliche Literatur bezüglich der vorliegenden Themata verarbeitet.

3. **Regelgeleitetheit**
   Der Interviewleitfaden wurde gemäss den Vorgaben der qualitativen Forschungsmethoden entwickelt. Anschliessend wurden die Daten theoriegeleitet analysiert.
4. Nähe zum Gegenstand

Aus Diskretionsgründen konnte nur ein Gespräch am Arbeitsplatz des Interviewpartners durchgeführt werden. Die übrigen Unterredungen wurden (als zweitbeste Variante) bei den Teilnehmern zu Hause durchgeführt.

5. Triangulation

Es wurden verschiedene Theorien und Autoren berücksichtigt und die Auswertung erfolgte in mehreren Analysegängen.

4.4 Stichprobe

Folgende Kriterien waren für die Stichprobenauswahl massgebend:

- Die Interviewpartner mussten seit mehr als 20 Jahren in der Bankbranche tätig sein
- Sie sollten ein volles Pensum (100%) arbeiten
- Ihr Arbeitsgebiet musste häufigen und direkten Kundenkontakt beinhalten
- Es wurden ausschließlich Bankangestellte im mittleren Erwachsenenalter interviewt, da bei diesem Segment die Stressreaktionen möglicherweise deutlicher sichtbar sind als bei jüngeren Personen.

Von den acht interviewten Personen (n = 8) lassen sich zwei Arten von Kundenberaterinnen und Kundenberatern unterscheiden:


5. Darstellung der Ergebnisse

Die nachfolgenden aufgeführten Ergebnisse wurden mittels der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse ermittelt. Das definierte Kategoriensystem setzt sich folgendermassen zusammen:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategoriennummer</th>
<th>Titel der Kategorie</th>
<th>Beispiel einer Frage aus dem Interviewleitfaden</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>K1</td>
<td>Internale Stressoren</td>
<td>„Welchen Stellenwert hat Ihre Arbeit für Sie (Erfolg, Karriere)?“</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Die verschiedenen Arten von möglichen internalen Stressoren sollen aufgezeigt wer-</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>den.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>K2</td>
<td>Externe Stressoren</td>
<td>„Können Sie Einfluss auf Ihre Arbeit und/oder auf Ihren Arbeitsplatz nehmen?“</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Es werden mögliche Stressfaktoren, die von aussen auf den Betroffenen einwirken,</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>untersucht. Ebenso wird geklärt, ob die Probanden Möglichkeiten sehen, Stress im</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vornherein zu verhindern.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>K3</td>
<td>Folgen von Stress</td>
<td>„Wie würden Sie Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand beschreiben?“</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Mögliche Stressfolgen werden beschrieben und deren Auswirkungen auf die Psy-</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>che, die Physik und das Verhalten des Einzelnen. Im Weiteren soll geklärt werden,</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ob die Betroffenen einen Zusammenhang zwischen Stress und ihren allfälligen Symptomen erkennen.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>K4</td>
<td>Bewältigungsstrategien und Ressourcen</td>
<td>„Auf welche Art können Sie am besten abschalten resp. sich vom Arbeitsalltag erho-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bei dieser Kategorie stehen die möglichen Bewältigungsstrategien und Res-</td>
<td>len?“</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>souren im Vordergrund. Dabei sollen diese transparent gemacht werden und deren Effektivität für die Betroffenen dargelegt werden.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>K5</td>
<td>Prävention</td>
<td>„Wie kommen Sie ganz allgemein mit dem Leben zurecht?“ (sense of coherence)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>In dieser Kategorie soll festgestellt werden, ob die Betroffenen der Meinung sind,</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>dass für sie präventive Stressmassnahmen möglich sind, in welcher Form sie diese allenfalls anwenden und wie sie deren Effektivität beurteilen.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabelle 7: Kategoriensystem
Bei der Darstellung der Ergebnisse in den einzelnen Kategorien werden anfangs die Hauptaussagen zusammengefasst und in der Folge die Ausnahmen beschrieben. Zitate der Interviewpartner sollen die dargestellten Ergebnisse veranschaulichen, wobei die Codierungen (T1, T2…T8) auf die einzelnen Teilnehmer der Interviews hinweisen.

**K1 Internale Stressoren**

*Die verschiedenen Arten von möglichen internalen Stressoren sollen aufgezeigt werden*

**Stellenwert der Arbeit**


(8) T8: „Ich liebe meinen Beruf.“

Drei unterscheiden explizit Arbeit und Karriere und erwähnen, dass sie keinen Wert darauf legen, Karriere zu machen.


(1) T1: „Erfolg hat einen relativ hohen Stellenwert für mich, aber die Karriere ist eigentlich unbedeutend."

**Identifikation mit der Firma**

Die Mehrheit kann sich im Grossen und Ganzen mit der Firma identifizieren. Dieser Faktor unterliegt jedoch Schwankungen je nach Geschäftsgebräuchen. Eine Person wünscht sich eine dynamischere Geschäftspolitik.

(54) T1: „Im Grossen und Ganzen kann ich mich mit meiner Firma identifizieren."

(36) T8: „Ja, zu 85%.“

Drei Interviewte geben an, sich mit den Zielen und Werten der Firma nicht identifizieren zu können. Als Hauptargument wird das Verhalten des obersten Managements genannt.
Das Management von heute steht für mich für Macht, Geld und Gier und es besteht keine Ethik mehr."

Unter- resp. Überforderung
Bezüglich Unter- resp. Überforderung am Arbeitsplatz geben mit einer Ausnahme alle an, dass das Verhältnis mehr oder weniger übereinstimme. Dabei kennen alle Situationen, in denen sie aus dem Gleichgewicht fallen. Überforderung entsteht meistens aus der übergrossen Arbeitsbelastung oder aus mangelhaftem Fachwissen, während Unterforderung durch einfachere Routinearbeiten entsteht.

"In gewissen Situationen bin ich überfordert, wenn ich nicht auf dem neuesten Stand bin. Dann muss ich diese Lücken schnell wieder füllen, damit ich mich wohl fühle."

"Bei Routinearbeiten bin ich manchmal unterfordert, von der Arbeitsbelastung her teilweise überfordert."

Eine Person gibt an, generell eher unterfordert zu sein und noch freie Kapazitäten zu haben.

Angst vor Arbeitsplatzverlust
Bei sechs der acht Befragten gab es Umstrukturierungen im Betrieb in den letzten 12 Monaten. Mehr als die Hälfte hatte jedoch keine Angst den Arbeitsplatz zu verlieren. Sei dies aus wirtschaftlichen Gründen, da sie gute Erträge erzielten oder aus knappen Personalbeständen, die nicht noch mehr reduziert werden konnten. Die restlichen hätten sich Chancen bei einem anderen Arbeitgeber ausgerechnet und nahmen die Situation deshalb relativ gelassen hin.

"In den letzten Monaten gab es Umstrukturierungen, ja. Es bestand die Gefahr den Arbeitsplatz zu verlieren, aber das war keine Belastung für mich. Ich hätte mir Chancen bei einem anderen Arbeitgeber ausgerechnet oder mich selbständig gemacht."

"Nein, es gab zwar einen Moment, als ich dachte meine Abteilung ist gefährdet, aber Angst hatte ich keine, da ich überzeugt bin, wieder einen Job zu finden."

Zwei gaben an, Angst vor einem möglichen Arbeitsplatzverlust zu haben.


"Viele von uns hatten Angst. Diejenigen, die etwas anderes gefunden haben, haben die Bank verlassen."
**K2 Externe Stressoren**

*Es werden mögliche Stressfaktoren, die von aussen auf den Betroffenen einwirken, untersucht. Ebenso wird geklärt, ob die Probanden Möglichkeiten sehen, Stress im Vornherein zu verhindern.*

**Arbeitsbelastung**


*(14) T4: „Wir arbeiten im Normalfall 42 – 43 Stunden. Das ist wirklich gut, ausser wenn man allein ist, dann arbeitet man 8 – 10 Stunden mehr pro Woche. “*

*(10+12) T8: „Ich arbeite im Schnitt 8 Stunden pro Tag. In dieser Zeit kann ich meine Arbeit erledigen. “*

Die andere Hälfte kann die ihnen aufgetragenen Arbeiten nur erledigen, indem sie regelmässig Überstunden macht.

*(12) T3: „Mittlerweile sind es 55 -58 Stunden pro Woche und das ist jetzt bereits seit 2 -3 Jahren so. Ich hoffe immer, es werde etwas besser, aber in der Zwischenzeit habe ich meine Illusionen darüber verloren. “*

*(2) T7: „Die Präsenzzeit ist ca. 10 Stunden pro Tag, das ist manchmal am Limit, von der ganzen Belastung her. Unter der Woche kann ich kein soziales Leben führen, das ist eine ziemliche Belastung. “*

**Qualifikationsdruck**

Vier Interviewpartner sind der Meinung, dass sich der Qualifikationsdruck, der im Beruf an sie gestellt wird, in den letzten Jahren nicht erhöht hätte. Sie beziehen sich dabei auf die qualitativen Anforderungen. Drei davon sehen sich aber gleichzeitig einem grösseren Druck ausgesetzt (mengenmässig und zeitlich) und erwähnen den massiv höheren administrativen Aufwand.

*(19) T1: „Die Anforderungen haben sich nicht verändert. Aber die Welt wird immer schneller mit der Technologie von heute und der Druck steigt automatisch.“*

*(16+20) T5: „Die Anforderungen blieben die gleichen.... Als weiterer Faktor kommt ein massiv grösserer Aufwand für die Administration dazu.“*

Die andere Hälfte sieht sich mit höheren Anforderungen konfrontiert. Sie sind der Meinung, dass mehr verlangt wird in kürzerer Zeit. Die Produkte werden komplexer und für die Kundenberatung wird ein immer tieferes Fachwissen vorausgesetzt. Es kommen zudem von der technologischen Seite immer wieder neue und komplizierte Veränderungen auf sie zu.
(18) T4: „Ich finde sie verlangen immer mehr. Man ist zwar vom EDV-System her mehr unterstützt, aber die Anforderungen sind schon gestiegen.“

(18) T3: „Wenn ich mein Anforderungsprofil ansehe, dann wird immer mehr verlangt. Wenn ich sehe, was verlangt wird, muss ich sagen, dass ich mit meiner Ausbildung die Anforderungen eigentlich gar nicht mehr erfüllen kann.“

Handlungsspielraum

(29) T1: „Wir sitzen einmal im Quartal zusammen, um zu diskutieren. Dort kann man Ideen einbringen. Das wird dann im Konsens mit den Verwaltungsräten entschieden und umgesetzt.“

(22) T3: „Ich kann bei Entscheidungen mitreden und Vorschläge einbringen, da habe ich eine gewisse Kompetenz.“

Die andere Hälfte kann nur sehr beschränkt, wenn überhaupt bei Entscheidungen mitreden. Ihr Handlungsspielraum beschränkt sich beispielsweise auf die Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes.

(24) T2: „Nur sehr bedingt. Ich kann nur auf meinen eigenen Arbeitsbereich Einfluss nehmen: mein Pult, mein Stuhl und die zwei Schränke, die ich zur Verfügung habe. Vorschläge kann man zwar bringen, aber sie sind meistens nur sehr beschränkt umsetzbar.“

Arbeitsklima

(30) T8: „Es gibt immer wieder Angelegenheiten, wo wir nicht derselben Meinung sind, dann wird das ausdiskutiert. Aber die Kommunikation ist definitiv vorhanden und ist sehr gut.“

(26+28) T3: „Das Arbeitsklima im Hause ist miserabel. Im Team und in der näheren Umgebung haben wir es gut.“

Bei einer interviewten Person gibt es Konflikte im Arbeitsumfeld.
(24) T6: „In meinem beruflichen Umfeld gibt es Konflikte. Das ist ein riesiger Frust, der entsteht. Ein Klotz, den man am Bein mit sich rumträgt.“

Kundenkontakt

(45) T1: „...positiv ist für mich, dass ich immer wieder neue Menschen kennenlerne, neue Anschauungen, neue Charakter. Ich lerne bei jedem Meeting Neues dazu.“

(34) T3: „Der Kontakt mit Kunden ist für mich etwas Positives, etwas Bereicherndes. Ich könnte nicht in einem Büro sitzen ganz ohne Kundenkontakt. Ich habe gerne mit Leuten zu tun, das ist wichtig für mich.“

Mehrere Personen schildern vereinzelte Fälle, in denen sich einige wenige Kunden äußerst unangenehm verhalten haben. Diese Ausnahmesituationen wirkten sich für die Kundenberater in der Folge äußerst belastend aus.

(34+36) T2: „Im Allgemeinen erlebe ich den Kundenkontakt als angenehm. Aber es gibt 1 – 2 Ausnahmen, da besteht eine totale Antipathie von meiner Seite, die stressen mich total. Da kann ich nichts dagegen machen. Das geht soweit, dass die mich zum Heulen bringen.“

(32) T5: „Man hat natürlich verschiedene Arten von Kunden. Es gibt diejenigen, die man seit Jahren gut kennt, sich gegenseitig vertraut und schätzt. Dann gibt es natürlich auch diejenigen wo man denkt, was will der denn wieder. Die ewigen „Stürmi“, denen man es nie recht machen kann.“

Wertschätzung
Die Mehrheit spürt die Wertschätzung ihrer Vorgesetzten und Kollegen gegenüber der von ihnen geleisteten Arbeit. Dabei sind sie der Meinung, dass diejenigen Personen, die mit ihnen direkt zusammenarbeiten ihre Arbeit mehr schätzen, als solche, die in der Hierarchie weiter oben fungieren.

(46) T4: „Bei den Arbeitskollegen merke ich es, indem sie mich um Hilfe bitten und bei meinem Chef weiss ich es. Er sagt mir immer wieder, dass er froh ist um mich und meine Arbeit.“

(32) T7: „Der direkte Vorgesetzte weiss, was er an uns hat, die Wertschätzung bekommt man zu spüren. Man pflegt uns heute mehr...“

Nur eine interviewede Person ist der Meinung, dass die Wertschätzung in den letzten Jahren gesunken ist.

**Stressreduktionsmassnahmen**

Die Hälfte der Befragten ist der Meinung, dass sie Stress-Situationen nicht antizipieren können und dementsprechend im Vornherein keine Massnahmen treffen können, um gegenüber diesen besser vorbereitet zu sein.

(64) T1: „Stressfaktoren werden an mich herangetragen, ich kann sie nicht beeinflussen.“

(46) T3: „Das nehme ich mir immer mal wieder vor, aber es gelingt nicht. Ich habe das Gefühl, dass ich auf dieser Seite nicht viel machen kann. Die Menge und die Komplexität der Arbeit bleiben ja bestehen.“

Zwei Befragte sehen Möglichkeiten, Stress bereits im Vornherein zu minimieren oder gar zu verhindern.

(34) T7: „Bezüglich der Arbeit delegiere ich mehr, ich bin nicht mehr so egoistisch. Ich habe das Vertrauen in die richtigen Leute.“

(46) T8: „Wenn ich weiss, dass ich viel zu tun habe, plane ich voraus, damit ich nicht in Situationen komme, die mich überfordern.“

**K3 Folgen von Stress**

Mögliche Stressfolgen werden beschrieben und deren Auswirkungen auf die Psyche, die Physis und das Verhalten des Einzelnen. Im Weiteren soll geklärt werden, ob die Betroffenen einen Zusammenhang zwischen Stress und ihren allfälligen Symptomen erkennen.

**Physische Folgen von Stress**


(46) T5: „Ich hatte Phasen, die mich gestresst haben, da konnte ich nicht mehr schlafen und erwachte um 3 Uhr morgens.“

Drei Betroffene berichten über verschiedene gesundheitliche Probleme. Dabei reicht die Palette von Hautproblemen, Schmerzen in der Brust, Verspannung, generelles Unwohlsein über hohen Blutdruck und Herzbeschwerden bis zu einem Aneurysma.

**Psychische Folgen von Stress**

(58) T5: „Ich bin dann nicht frei, freue mich weniger und bleibe immer am gleichen Thema hängen. Das ist wie eine CD, die ununterbrochen spult."

(56) T4: „...dann bin ich so angespannt und gereizt. Dann ist alles zu viel und ich vertrage dann nichts mehr. Dann bin ich nicht mehr so nett."

Mehrere Interviewte erwähnen heikle Situationen und ernsthafte psychische Beschwerden.

(60) T2: „Ich hatte zwar nicht gerade Depressionen, aber in den letzten 35 Jahren war ich 5 - 6 Mal sehr nahe an einem Nervenzusammenbruch. Tagsüber reisst man sich zusammen, aber abends zu Hause konnte ich nur noch heulen."

(48) T3: „Ich werde lethargisch und habe dann zu gar nichts mehr Lust. Oder ich bin in Gesellschaft mit anderen und merke, dass ich wie abwesend bin und an Problemfällen im Büro rumstudiere. Das erschreckt mich dann schon."

(38+42) T7: „Die mentale Belastung ist zwischenzeitlich heikel. Ich habe teilweise leichte Burn-out Symptome wie beispielsweise Hyperaktivität."

(36) T6: „Psychisch geht es mir überhaupt nicht gut. Das zeigt sich in Unruhe, Nervosität, Stimmungsschwankungen, Depressionen, Euphorie – die ganze Palette."

Verhaltensebene

Betreffend Essverhalten nennen drei Betroffene Essstörungen. Die überragende Arbeitsbelastung führt dazu, dass bei einigen gar keine Hungergefühle mehr aufkommen.

(52) T3: „So unter der Woche habe ich eigentlich gar keinen Hunger."

(54) T4: „Wenn ich körperlich sehr angespannt bin, habe ich keinen Hunger mehr. Dann esse ich nichts mehr, dann ist das Sandwich am Mittag schon zu viel."

Eine Person leidet unter grossen Appetitschwankungen.

(52) T2: „Ich habe Phasen in denen ich nichts mehr essen kann. Darauf folgen solche, in denen ich alles in mich hineinstopfe, was mir über den Weg läuft."

Die Mehrheit ist sich der Veränderungen auf der Verhaltensebene während Stressphasen bewusst. Entweder sinkt die Frustrationstoleranz und die eigenen Reaktionen fallen extremer aus als im Normalfall üblich oder es zeigen sich Zeichen von sozialem Rückzug.

(72) T7: „Während der Stressphasen konnte ich explodieren und demjenigen die Meinung sagen."

Zusammenhang zwischen Stress und Symptomen
Eine Person weist keine Symptome auf und ist somit nicht betroffen. Die restlichen sieben sehen ganz klar einen Zusammenhang zwischen dem Stressvorkommen am Arbeitsplatz und den psychischen und physischen Symptomen, die auftreten.

K4 Bewältigungsstrategien und Ressourcen
Bei dieser Kategorie stehen die möglichen Bewältigungsstrategien und Ressourcen im Vordergrund. Dabei sollen diese transparent gemacht werden und deren Effektivität für die Betroffenen dargelegt werden.

Stressbewältigungsstrategien
Alle Befragten kennen Bewältigungsstrategien, um Stress zu reduzieren. Die freie Zeit wird mit den verschiedensten Aktivitäten verbracht wie Lesen, Musik hören, kulturelle Veranstaltungen besuchen, Sport treiben oder sich in der freien Natur aufhalten. Für die Hälfte reicht die zur Verfügung stehende Zeit als Ausgleich zum Arbeitsleben.

Einige hätten gerne mehr Freizeit zur Verfügung.

(40) T6: „Ich bin am liebsten zu Hause und hänge auf der Couch oder bin am PC. Ich mache irgendwas und bin in meiner eigenen Welt. Eigentlich suche ich externe Kontakte gar nicht mehr.“

(40) T7: „Ich hatte Schlafstörungen. Das hatte einen ganz klaren Einfluss vom Geschäft.“

(44 + 58) T7: „Das mentale und das körperliche haben einen kausalen Zusammenhang.“

(60) T5: „Das ist klar, ich denke, das weiss jeder. Man hat dann ja einen Grund wieso man sich unwohl fühlt.“

(34) T6: „Auf der körperlichen Ebene hatte ich in den letzten Jahren verschiedene Operationen und Behandlungen. Ich hatte ein Aneurysma (erweiterte Blutgefäße) und das sehe ich ganz klar im Zusammenhang mit Stress.“

(46 + 50) T7: „Beim Wandern oder Velo fahren kann ich am besten abschalten. Ich hätte zwar gerne mehr Freizeit, kann mich mit dieser Konstellation aber daran gewöhnen.“

(71) T5: „Ich mache viel Sport oder gehe spazieren mit meiner Partnerin. Wir unternehmen auch sonst etwas, gehen auswärts essen, ins Kino oder Theater oder geniessen einfach unseren Garten.“

(60 + 62) T3: „Wenn ich gegen 9 Uhr abends nach Hause komme, lese ich ein bisschen oder liege einfach einen Moment hin. Eigentlich hätte ich gerne mehr Freizeit. Das Leben rast an mir vorbei und ich frage mich dann, was ich überhaupt davon gehabt habe.“

Zwei Personen geben an, nur sehr schlecht abschalten zu können und über ein schlechtes Stressmanagement zu verfügen. In beiden Fällen spielen das Fernsehgerät und der Computer eine übermässig wichtige Rolle.

(77) T2: „Wenn ich zu Hause bin, läuft der TV immer. Gleichzeitig bin ich aber am Zeitung lesen, am Telefonieren oder erledige den Haushalt. Es fällt mir schwer, mich auf eine Sache zu konzentrieren.“

Soziales Netzwerk

Sämtliche Interviewpartner verfügen über ein gut funktionierendes soziales Netzwerk. Meistens handelt es sich dabei um eine paar wenige, aber gute Freunde, Kollegen und Familienmitglieder mit denen sie jahrzehntelange intensive Kontakte pflegen. Dabei können sie auch in schwierigen Situationen auf diese Hilfe zählen.

(68) T3: „Ich habe tolle Freunde, die zu mir stehen. Das hat sich mit den Jahren aufgebaut.“

(79) T2: „Das ist gut. Auf meine Freunde und meine Familie kann ich mich wirklich verlassen. Der Freundeskreis ist nicht riesig, aber gut.“

(56) T7: „Ich habe eine Hand voll Freunde, auf die ich immer zählen kann. Auch in schwierigen Situationen bin ich gut eingebunden.“

K5 Prävention

In dieser Kategorie soll festgestellt werden, ob die Betroffenen der Meinung sind, dass für sie präventive Stressmassnahmen möglich sind, in welcher Form sie diese allenfalls anwenden und wie sie deren Effektivität beurteilen.

Generelle Stressprävention

Die Mehrheit der Befragten ist der Meinung, dass Sie über Möglichkeiten verfügen, Stress im Vornherein zu minimieren. Sie versuchen dies, indem sie sich optimal organisieren, vorausschauend agieren, mehr delegieren und weniger präzise arbeiten.

(81) T5: „Ich überlege mir im Vornherein, was mich erwartet könnte. Ich stelle mir auch mal ein worst-case Szenario vor und überlege mir, was es dann für Alternativen oder Lösungen gäbe.“

(72) T3: „Ich bin jemand, der alles perfekt machen möchte. Ich muss lernen, es lockerer resp. nicht mehr so genau zu nehmen und nur diejenige Arbeit zu machen, die ich wirklich muss...“

(76) T4: „Ich schaue zum vornherein, dass ich mich gut organisere und ich versuche zu delegieren. Mit der optimalen Organisation versuche ich den Druck vermindern.“
Zwei fühlen sich Stresssituationen ausgeliefert und haben das Gefühl nichts dagegen machen zu können.

(110) T1: „Ich sehe nicht, wie ich in Stress-Situationen gerate.“

**Physische Prävention**


(46) T5: „Sport ist für mich wichtig. Wenn ich körperlich fit bin, bin ich auch geistig zufrieden. …Joggen, Schwimmen, Wandern und Velo fahren.“

(56) T7: „Ich versuche meinen Körper zu fordern, das ist für mich eine Prävention im Sinne von: Wenn der Körper gefordert ist, lässt er keine Krankheiten sich einnisten.“

Zwei Personen bewegen sich körperlich gar nicht. Davon versucht eine den Mangel mit vermehrtem Spazieren gehen zu kompensieren. Die andere unternimmt nichts, um dieses Defizit auszugleichen.

**Erholung**

Sechs der acht Gesprächsteilnehmer achten auf genügend Erholung und Ruhe. Dementsprechend versuchen sie, ihr Schlafbedürfnis zu berücksichtigen. Das Bewusstsein, bei ungenügenden Erholungsphasen nicht optimal produktiv sein zu können, ist vorhanden.

(60) T7: „…wenn ich nicht 7 Stunden schlafen kann, kann man mich nicht brauchen.“

(76) T3: „Ich achte auf genügend Schlaf. Da sage ich auch mal eine Abmachung ab, wenn ich zu müde bin. Dann gehe ich nach Hause, um mich zu erholen und mache was mir gefällt.“

(114) T1: „Je älter ich werde, desto mehr achte ich auf genügend Schlaf.“

Eine Person möchte versuchen genügend zu schlafen, macht es aber nicht, während eine andere dieses Bedürfnis gar nicht berücksichtigt.

(89) T2: „Ich möchte auf genügend Schlaf achten, aber ich mache es nicht. Es gibt aber Tage am Wochenende, da bleibe ich einfach liegen und schlafe, solange ich kann.“

(54) T6: „Nein, ich achte nicht auf mein Schlafbedürfnis.“
Ernährung
Mehr als die Hälfte der Probanden achtet auf gesunde Ernährung und ist sich der Bedeutung dieser Präventivmaßnahme bewusst. Ein ausgeglichener und gesunder Speisezettel ist für sie eine Selbstverständlichkeit und wird regelmässig berücksichtigt. Insbesondere wird darauf verzichtet, ungesunde und fettreiche Mahlzeiten zu sich zu nehmen.

(78) T3: „Ich achte sehr auf gesunde Ernährung. Auch wenn ich keinen Hunger habe, mache ich mir einen Salat oder sonst etwas Gesundes.“


(87) T5: „Seit ich auf die Ernährung achte, verträgt mein Körper schwere Speisen nicht mehr gut.“

Zwei Personen gelingt es nur teilweise, sich gesund zu ernähren. Sie fallen zwischenzeitlich in ungesunde Essensmuster zurück, essen mengenmäßig zu viel und zu ungesund. Dabei spielt auch der übermässige Alkoholkonsum eine gewisse Rolle.

(62) T7: „Jaaa, ich probiere es immer wieder gesünder zu essen. Ich esse bewusst mehr Fisch und probiere den Alkoholkonsum zu reduzieren, was bei diesem Job nicht immer einfach ist. Zwischendurch schalte ich auch mal eine alkoholfreie Woche ein.“

Eine Person zeigt ein ausgesprochen ambivalentes Essverhalten, indem sich Phasen mit gesundem und ungesundem Essen abwechseln.

(87) T2: „Zwischendurch versuche ich gesünder zu essen. Ich mache das eine Weile, aber bei mir geht das wellenartig, im Sinne von „alles oder nichts“. Entweder ganz gesund oder dann das andere Extrem.“

Psychische Prävention
(sense of coherence)
Im Hinblick auf die psychische Prävention kommen die meisten Befragten mit dem Leben im Allgemeinen gut zurecht.


(91) T5: „Ich fühle mich rundum zufrieden und könnte es eigentlich gar nicht schöner haben.“

(82) T8: „Ich bin sehr glücklich mit meinem Leben.“

Drei Teilnehmer kennen auch schwierige Phasen.
(97) T2: „Allgemein komme ich gut zurecht im Leben, aber es gibt Phasen in denen es nicht gut geht.“

(62) T6: „Das ist wie eine Achterbahnfahrt, einmal gut und das nächste Mal nicht mehr.“

**Kontrolle**

Die meisten Probanden sind der Meinung, dass sie bis zu einem gewissen Punkt die Kontrolle über ihr Leben haben und dieses auch selbst bestimmen können. Eine Person schränkt die Aussage insofern ein, dass für sie immer auch fremdbestimmte Anteile mitwirken.

(127) T1: „Bezüglich meinem Leben habe ich die Kontrolle und kann entscheiden, was ich damit machen will im positiven wie auch im negativen Sinn. Ich kann mich zugrunde richten oder ich kann extem gesund leben.“

(99) T2: „Ich kann in meinem Bereich des Lebens Einfluss nehmen, aber man muss es auch machen.“

(93) T5: „Man kann das Leben selber beeinflussen. Schlussendlich ist jeder für sich selber verantwortlich.“

**Menschenkenntnis**

Mit einer Ausnahme gehen alle Befragten davon aus, dank der langjährigen Erfahrung im Umgang mit Kunden über eine gute Menschenkenntnis zu verfügen.

(86) T3: „Ich habe keine schlechte Menschenkenntnis. Manchmal habe ich auf den ersten Blick eine Einschätzung, die sich später dann auch bewahrheitet.“

(70) T7: „Da würde ich mich als sehr gut einschätzen aus der Erfahrung heraus. Ich spüre schnell, ob es jemand ehrlich meint oder was die Absicht dahinter ist.“

(86) T8: „Ich glaube, da habe ich eine gute Nase.“

(90) T4: „Mit meiner langen Erfahrung am Schalter, habe ich eine gute Menschenkenntnis. Ich bin aber manchmal zu blauäugig, ich sehe immer zuerst das Gute.“

Lediglich eine Person sagt von sich, dass sie manchmal Mühe habe, andere richtig einzuschätzen. Als Grund dafür gibt sie an, sich unter Umständen zu wenig anzustrengen.

**Verträglichkeit**

Bezüglich der eigenen Verträglichkeit gegenüber ihren Mitmenschen beurteilen sich alle als gut. Es wurde jedoch mehrfach darauf hingewiesen, dass sie sich in aussergewöhnlichen Situationen auch entsprechend verhalten. Die Bandbreite reicht von einer Person, die nach eigenen Angaben „sehr harmoniebedürftig ist und keine Streitkultur hat“ bis zu einem Interviewpartner, der angibt „während Stressphasen auch mal explodieren zu können“. 

45
(88) T3: „Ich bin jemand, der mit den unterschiedlichsten Menschen umgehen kann und komme deshalb mit den meisten gut aus.“

(94) T4: „Ich denke, dass ich umgänglich und freundlich bin bis zu einem gewissen Punkt. Ich musste lernen mich in schwierigen Situationen zu wehren.“

(97) T5: „Ich habe keine Probleme mit anderen. Ich bin sicher „en liebe Siech“, aber ich kann auch anders.“

Defizite

(93+95) T2: „Beim Abnehmen reisse ich mich zusammen eine Weile, aber nachher kippt es wieder ins Ungesunde. Mehr als 3 Wochen schaffe ich es leider nicht.“

(64) T7: „Meine Disziplin ist nicht wahnsinnig gross.“

Zwei sind sich ihres mangelhaften Verhaltens bewusst, unternehmen allerdings keine Gegenmassnahmen.

(60) T6: „Ich mache im Moment nichts und habe auch keine Motivation meine Defizite zu beseitigen.“

6. Diskussion
6.1 Zusammenfassung und Interpretation der Hauptergebnisse
In diesem Kapitel werden auf wichtige Erkenntnisse der Theorie hingewiesen und die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zusammengefasst und interpretiert. In der Folge werden die Fragestellung beantwortet und die Hypothesen verifiziert oder falsifiziert.

6.1.1 Mittleres Erwachsenenalter

Theoretische Erkenntnisse:

**Empirische Erkenntnisse:**
dies, dass sie personalmässig bereits auf dem absoluten Minimum angelangt waren oder sich gute Chancen bei einem Konkurrenzinstitut ausgerechnet hätten.

6.1.2 Stressoren bei der Arbeit

Theoretische Erkenntnisse:

Das Transaktionale Modell von Lazarus bietet eine Erklärung dafür, dass nicht jeder Betroffene mit schwierigen Situationen gleichermassen gut umgehen kann. Je nach persönlicher und situativer Disposition spielen sich unterschiedliche Bewertungs- und Bewältigungsprozesse ab, die für mehr oder weniger schwerwiegende Auswirkungen zuständig sind.
**Empirische Erkenntnisse:**


6.1.3 Stress-Symptome

Theoretische Erkenntnisse:
Stress-Symptome lassen sich auf drei Stufen ansiedeln: auf der physischen, der psychischen und der Verhaltensebene.


Der Zusammenhang zwischen Stress und allfälligen Symptomen und Krankheiten kommt in der wissenschaftlichen Literatur zum Ausdruck. Es wird betont, dass die Betroffenen erst dann in Aktion treten und Gegenmassnahmen ergreifen, wenn sich dies nicht mehr umgehen lässt.
**Empirische Erkenntnisse:**


Obwohl in der Literatur Veränderungen im Essverhalten nur eine untergeordnete Rolle spielen, zeigen sich die Auswirkungen in der Untersuchung sehr deutlich. Stress widerspiegelt sich klar im Essverhalten. Der permanent erhöhte Stress-Level führt offensichtlich dazu, dass gar keine Hungergefühle auftreten. Appetitlosigkeit oder Appetitschwankungen sind die logische Folge davon.


Dasselbe gilt für den Zusammenhang zwischen Stress am Arbeitsplatz und allfälligen Symptomen und Beschwerden. Diese Verbindung wird von den Betroffenen ausnahmslos anerkannt.

6.1.4 Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Prävention

Theoretische Erkenntnisse:

Empirische Erkenntnisse:
Die physischen Präventionsmassnahmen stehen auf drei Pfeilern: Sportliche Aktivität, Erholung und Ernährung.


Es hat sich gezeigt, dass die Probanden mehrheitlich über gesunde psychische Dispositionen verfügen, die sich auch entsprechend positiv auswirken, was die psychische Prävention betrifft. Es zeigt sich ein vergleichsweise einheitliches Bild. Mit dem Leben kommen sie im Allgemeinen gut zurecht und sind der Meinung, es bis zu einem gewissen Punkt beeinflussen zu können. Nach eigener Einschätzung verfügen sie über gute Menschenkenntnisse, sodass sie andere realistisch beurteilen können. Dies basiert auf der langjährigen Erfahrung im Umgang mit Kunden.

Die eigene Persönlichkeit wird im Alltag als verträglich beurteilt. In schwierigen Situationen sind überreizte Reaktionen jedoch durchaus möglich.

6.2 Beantwortung der Fragestellung und der Hypothesen

Dieser Arbeit liegt die Frage - „Leiden Kundenberaterinnen und Kundenberater im mittleren Erwachsenenalter, die in der Bankbranche tätig sind unter Stress-Symptomen?“ - zugrunde. Basierend darauf wurden folgende Hypothesen aufgestellt, die nachfolgend beantwortet werden:

**Haupt-Hypothese**
Kundenberaterinnen und Kundenberater der Bankbranche im mittleren Erwachsenenalter weisen Stress-Symptome auf.

Bereits die Tatsache, dem Segment des mittleren Erwachsenenalters anzugehören, birgt ein grosses Risiko, in der Arbeitswelt in belastende Situationen zu geraten. Dazu kommen unzählige Stressfaktoren, die auf das Individuum einwirken. Zusätzlich scheint sich der Dienstleistungssektor durch die Emotionsarbeit speziell belastend auszuwirken. So zeigen die interviewten Personen denn auch verschiedenste Stress-Symptome sowohl
auf der psychischen, der physischen und der Verhaltensebene. Die Hypothese kann also angenommen werden.

**Unterhypothese 1**
Der Zusammenhang zwischen den psychischen und physischen Symptomen und dem wahrgenommenen Stress wird nicht erkannt.

In der wissenschaftlichen Literatur wird davon ausgegangen, dass der Zusammenhang zwischen dem wahrgenommenen Stress, der auf das Individuum einwirkt und allfälligen Symptomen so lange wie möglich verdrängt oder nicht ernst genommen wird. Bei der Untersuchung hat sich deutlich gezeigt, dass sich die Interviewten darüber im Klaren sind. Der Stress bei der Arbeit zeigt sich in Form von psychischen und physischen Symptomen sowie Veränderungen auf der Verhaltensebene. Die Hypothese muss deshalb verworfen werden.

**Unterhypothese 2**
Falls die Betroffenen sich des Zusammenhangs bewusst werden, unternehmen sie nichts, um die Ursachen von Stress (Stressoren) zu verändern.


**Unterhypothese 3**
Wenn Massnahmen getroffen werden, werden diese nur kurzfristig (bis ca. 6 Monate) aufrecht erhalten.

Die Mehrheit der Interviewten weist Defizite auf, sei dies wegen mangelnder körperlicher Bewegung, ungesunder Ernährung oder zu wenig Erholungsphasen. Sie sind sich dieser Tatsache bewusst und der Wille scheint bei einem Teil der Betroffenen mindestens zwischenzeitlich vorhanden zu sein, an diesem Zustand etwas zu verändern. Dabei bleibt unklar wie lange allfällige Massnahmen aufrecht erhalten werden. Die Hypothese kann deshalb nicht beantwortet werden.

**Unterhypothese 4**
Menschen, die über Ressourcen verfügen, weisen weniger Stress-Symptome auf.

Sowohl in der Theorie, als auch in der empirischen Untersuchung kommt die grosse Bedeutung der Ressourcen zum Ausdruck. Obwohl alle Probandinnen und Probanden über ein mehr oder weniger breites Spektrum an Ressourcen verfügen, weisen auch alle
Stress-Symptome und Beschwerden auf. In welchem Ausmaß die Ressourcen also vor Stress-Symptomen schützen, bleibt deshalb unklar und lässt sich nicht quantifizieren. Aus diesem Grund kann die Hypothese weder verifiziert noch falsifiziert werden.

6.3 Methodenkritik


6.4 Fazit und Ausblick

7. Abstract


8. Literaturverzeichnis


9. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

9.1 Tabellen

Tabelle 1: Entwicklungsaufgaben im mittleren Erwachsenenalter (Faltermayer, Mayring, Saup & Strehmel, 2002, S. 144)

Tabelle 2: Stressoren bei der Arbeit (Allenspach & Brechbühler, 2005, S. 40)

Tabelle 3: Klassifikation negativer Beanspruchungen und deren Folgen (Allenspach & Brechbühler, 2005, S. 87)

Tabelle 4: Stressbewältigungsstrategien (Litzcke & Schuh, 2010 S. 53)

Tabelle 5: Ansatzpunkte zur Belastungsreduktion und Gesundheitsförderung (Udris, 2000, S. 261)

Tabelle 6: Themen des Interviewleitfadens mit exemplarischen Fragen

Tabelle 7: Kategoriensystem

9.2 Abbildung

Abbildung 1: Modell von Lazarus und Launier (zit. nach Allenspach & Brechbühler, 2005, S. 30)
10. Anhang

A Interviewleitfaden

Stress im Bankbereich – die Normalität?

Hypothesen:

Haupt-Hypothese Kundenberaterinnen und Kundenberater der Bankbranche im mittleren Erwachsenenalter weisen Stress-Symptome auf.

Unterhypothese 1 Der Zusammenhang zwischen den psychischen und physischen Symptomen und dem wahrgenommenen Stress wird nicht erkannt.

Unterhypothese 2 Falls die Betroffenen sich des Zusammenhangs bewusst werden, unternehmen sie nichts, um die Ursachen von Stress (Stressoren) zu verändern.

Unterhypothese 3 Wenn Massnahmen getroffen werden, werden diese nur kurzfristig (bis ca. 6 Monate) aufrecht erhalten.

Unterhypothese 4 Menschen, die über Ressourcen verfügen, weisen weniger Stress-Symptome auf.

Themenkreis 1: Einstieg

Einleitung auf das Gespräch

Begrüßung und Einleitung auf das Gespräch

Interviewerin stellt sich vor

Ziel und Aufbau der Bachelorarbeit wird erklärt

Interviewdauer und Zusicherung der Anonymität

Einverständnis für die Aufnahme des Gesprächs wird eingeholt

Themenkreis 2: Demografische Angaben

Name des Interviewpartners:

Alter:

Arbeitgeber:

Abteilung:

Funktion/Aufgabengebiet:

Hierarchiestufe:

Wie lange in der Bankbranche tätig?

Kundenkontakt in welcher Form?
Themenkreis 3: Ursachen von Stress (Stressoren)

Selbstbezug herstellen und organisationale Rahmenbedingungen aufzeigen
Stressoren identifizieren
- Was verstehen Sie unter Stress am Arbeitsplatz?
- Gibt es bei Ihrer Tätigkeit Situationen, die Stress verursachen?
  - Können Sie eine entsprechende Situation beschreiben?
- Welche Faktoren spielen für Sie als Stressverursacher eine Rolle?
- Welchen Stellenwert hat Ihre Arbeit für Sie? (Erfolg, Karriere etc.)

Arbeitsbelastung
- Wieviel beträgt Ihre Arbeitszeit pro Tag/pro Woche?
- Können Sie die anfallende Arbeit während der „normalen“ Arbeitszeit erledigen?
  - Wenn nicht, wann gelingt es Ihnen nicht?
  - Wie häufig kommt dies vor?

Qualifikationsdruck
- Auf welche Weise haben sich die Anforderungen an Sie in Bezug auf Ihre Arbeit in den letzten Jahren verändert?
- Wie gehen Sie mit den Veränderungen im Berufsalltag um?
- Unternehmen Sie etwas, um auf dem neuesten Stand zu bleiben?
  - Wenn ja, was?

Handlungsspielraum
- Können Sie Einfluss auf Ihre Arbeit und/oder auf Ihren Arbeitsplatz nehmen? (Verbesserungsvorschläge, Mitsprache bei Entscheiden, Arbeitsplatzgestaltung usw.)
  - Wenn ja, in welcher Form (Beispiel)?

Unter- resp. Überforderung
- Entsprechen die Anforderungen, die an Sie gestellt werden, Ihren Kompetenzen und Fähigkeiten?
  - Können Sie ein Beispiel nennen oder eine Situation beschreiben?
- In welchen Situationen fühlen Sie sich unter- resp. überfordert?

Soziale Stressoren
- Wie würden Sie das Arbeitsklima generell in Ihrer Firma beschreiben?
- Wie würden Sie dasjenige in Ihrer näheren Umgebung (Team, Gruppe) beschreiben?
- Gibt es in Ihrem beruflichen Umfeld Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich (im Team, mit Vorgesetzten etc.)?
  - Falls ja, können Sie die Situation schildern?
- Hat dieser Konflikt einen (direkten) Einfluss auf Sie?

**Kundenkontakt**
- Wie erleben Sie den Kontakt mit Kunden im Allgemeinen?
- Gibt es einen Verhaltenskodex von Ihrer Firma (explizit oder Implizit) in Bezug auf Kundenkontakt?
  - Falls ja, wie sieht dieser aus?
- Fällt es Ihnen manchmal schwer freundlich, kompetent, geduldig etc. zu sein?
  - Falls ja, unter welchen Umständen ist dies schwierig?
- Können Sie sich mit Ihrer Firma identifizieren?
- Stimmen die Ziele Ihrer Firma mit Ihren eigenen überein?

**Angst vor Arbeitsplatzverlust**
- Gab es in Ihrer Firma in den letzten 12 Monaten Umstrukturierungen resp. Reorganisationen?
- Haben oder hatten Sie in den letzten 12 Monaten Angst Ihre Arbeitsstelle zu verlieren?

**Gratifikation (Wertschätzung)**
- Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Vorgesetzten und Arbeitskollegen Ihre Arbeit (genügend) schätzen?
- Auf welche Weise kommt dies zum Ausdruck?

**Generell**
- Unternehmen Sie etwas, um die Faktoren zu reduzieren, die Stress verursachen (Stressoren)?
  - Falls ja, was?
- Was müsste sich verändern, dass der Arbeitsalltag für Sie in Bezug auf Stress angenehmer würde?

**Themenkreis 4: Folgen von Stress**

*Stressfolgen aufzeigen*
- Was kommt Ihnen zum Thema „Folgen von Stress“ in den Sinn?
- Wie würden Sie Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand beschreiben?
- Leiden Sie an irgendwelchen Beschwerden?
  - Falls ja, welche?
- Verändert sich Ihr Gesundheitszustand/Wohlbefinden in Stress-Situationen?
  - Wenn ja, wie wirkt sich das aus?
  - Auf körperlicher Ebene?
- Im psychischen Bereich?
- Sonstige Auswirkungen?
- Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen dem Stress an Ihrem Arbeitsplatz und ihren (allfälligen) Symptomen?
- Wie viele Tage mussten Sie in den letzten 12 Monaten infolge von Krankheit vom Arbeitsplatz fernbleiben?
- Wie häufig haben Sie in den letzten 12 Monaten einen Arzt aufsuchen müssen (jährliche Kontrollen ausgeschlossen)?

**Themenkreis 5: Stressbewältigungsstrategien und Ressourcen**

*Bewältigungsstrategien und Ressourcen aufzeigen und deren Effektivität für die Betroffenen*
- Wie gehen Sie mit Stress um?
- Auf welche Art können Sie am besten abschalten resp. sich vom Arbeitsalltag erholen?
  - Können Sie ein Beispiel nennen?
  - Wie fühlen Sie sich danach?

**Freizeit**
- Wie viel freie Zeit haben Sie pro Tag/Woche zur Verfügung?
- Genügt Ihnen dies im Normalfall?
- Was unternehmen Sie in dieser Zeit?
- Verbringen Sie einen Teil Ihrer freien Zeit vor dem Fernsehgerät/PC?
- Falls ja, wie viele Stunden pro Tag/pro Woche?

**Soziale Unterstützung**
- Wie würden Sie ihr soziales Netzwerk (Freunde, Kollegen, Familie etc.) beschreiben?
- Können Sie auch in schwierigen Situationen auf diese Unterstützung zählen?
  - Falls ja, wie zeigt sich dies konkret?
  - Inwiefern hilft Ihnen das?

**Generell**
- Was würden Sie sich wünschen, um besser mit Stress umgehen zu können?

**Themenkreis 6: Prävention**

*Präventionsmassnahmen aufzeigen*
- Was verstehen Sie unter Stressprävention?
- Was tun Sie, um Stress bei der Arbeit von vornherein zu vermeiden resp. zu vermindern?

**Physische Prävention**
- Was unternehmen Sie, um körperlich gesund zu bleiben?
- Achten Sie auf genügend Erholung/Ruhe/Schlaf?
- Achten Sie auf gesunde Ernährung?
- Haben Sie regelmäßig körperliche Bewegung?
- Unternehmen Sie etwas, um allfällige Defizite auszugleichen?
  - Wenn ja, welche Massnahmen ergreifen Sie?
  - Wie lange werden diese aufrechterhalten?

**Psychische Prävention**
- Wie kommen Sie ganz allgemein mit dem Leben zurecht? *(sense of coherence)*
- Wie stehen Sie zu folgender Aussage?
  - „Das Leben kann bis zu einem gewissen Punkt kontrolliert und beeinflusst werden“.

**Persönliche intellektuelle und soziale Kompetenzen**
- Wie schätzen Sie sich, in Bezug auf Ihre Menschenkenntnis ein?
  - Worauf basiert diese Einschätzung?
- Wie beurteilen Sie sich selber in Bezug auf Verträglichkeit/Umgänglichkeit mit Ihren Mitmenschen?
  - Was bewegt Sie zu dieser Ansicht?

- Wir sind am Ende des Gespräches angelangt. Gibt es noch offene Punkte, die noch nicht angesprochen wurden und die Sie ergänzen möchten?

Vielen Dank für das Gespräch!
**B Tabellarische Zusammenfassung / Auswertung der Interviews**

Legende:  
K: Kategorie  
F: Frage zur Kategorie  
T: Teilnehmer (Nr. 1 – 8)

<table>
<thead>
<tr>
<th>K1</th>
<th>F1K1</th>
<th>Internale Stressoren „Welchen Stellenwert hat Ihre Arbeit für Sie? (Erfolg, Karriere etc.)?“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 1</td>
<td>Erfolg wichtig, Karriere unbedeutend</td>
<td>„Erfolg hat einen relativ hohen Stellenwert für mich, aber die Karriere ist eigentlich unbedeutend.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Arbeit hat hohen Stellenwer, Karriere absolut keinen</td>
<td>„Die Arbeit selber hat einen hohen Stellenwert, ich arbeite gerne. Karriere hat für mich persönlich absolut keinen Stellenwert. Ich will keine Karriere machen und wollte das auch nie.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Arbeitet gern, Anerkennung und Erfüllung sind wichtig</td>
<td>„Ich arbeite gern, muss aber Anerkennung und Erfüllung dabei haben.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Arbeitet gern, schätzt Kundenkontakt</td>
<td>„Ich arbeite gern und schätze meinen Job und den Kundenkontakt. Ich habe bis jetzt nie etwas anderes gemacht und trotzdem ist es mir nie verleidet.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Wichtig, sonst sozial ausgegrenzt, kein Geld, weniger Freiheit</td>
<td>„Ist wichtig für mich. so verdiene ich meinen Lebensunterhalt. Ohne Arbeit ist man sozial ausgegrenzt, hat kein Geld und weniger Freiheiten.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Sehr grossen, zu grossen Stellenwert</td>
<td>„Einen sehr grossen, einen zu grossen Stellenwert.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Sehr hohen Stellenwert, Sehnsucht nach Erfolg</td>
<td>„Sehr hohen Stellenwert. Die Sehnsucht nach Erfolg ist in jedem.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Liebt Beruf, wichtig Job zu haben und Geld zu verdienen. Kein Karrieretyp</td>
<td>„Ich liebe meinen Beruf. Es ist sehr wichtig, dass ich einen Job habe und Geld verdie. Ich war nie der Karrieretyp.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>K1</th>
<th>F2K1</th>
<th>Internale Stressoren „ Können Sie sich mit Ihrer Firma identifizieren? “</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 1</td>
<td>Im Grossen und Ganzen</td>
<td>„Im Grossen und Ganzen kann ich mich mit meiner Firma identifizieren.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Nein. Nicht mit Firma, mit Umfeld</td>
<td>„Nein ich kann mich nicht mit der Firma identifizieren. Ich identifiziere mich mit meinem nächsten Umfeld.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Nein, heute nicht mehr</td>
<td>„Das Management von heute steht für mich für Macht, Geld und Gier und es besteht keine Ethik mehr.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Würde sagen ja</td>
<td>„Ich würde sagen schon.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Mit Arbeit voll und ganz. Firma könnte dynamischer sein</td>
<td>„Was meine Arbeit anbelangt, kann ich mich voll und ganz identifizieren, hätte die Firma aber gerne etwas dynamischer.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Nein</td>
<td>„Nein, hat ein zu arrogantes Auftreten.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Ja, wieder</td>
<td>„Ich kann mich wieder identifizieren, war zwischenzeitlich aber anders.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Zu 85%</td>
<td>„Ja, zu 85%.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## Internale Stressoren

**F3K1**

_"Entsprechen die Anforderungen, die an Sie gestellt werden, Ihren Kompetenzen und Fähigkeiten?"_

| T1 | Eher unterfordert, könnte mehr machen. | „Ich bin tendenziell unterfordert, ich könnte mehr machen, wenn ich wollte.“ |
| T2 | Unterfordert bei Routinearbeiten. Überfordert wegen Arbeitsbelastung | „Bei Routinearbeiten bin ich manchmal unterfordert, von der Arbeitsbelastung her teilweise überfordert.“ |
| T3 | Stimmt überein, aber grosse Arbeitsbelastung | „Das stimmt bei mir überein. Ich bin wieder unter- noch überfordert. Es ist die grosse Arbeitsbelastung.“ |
| T4 | Unterfordert, hat noch Kapazitäten | „Ich bin eher unterfordert. Dadurch habe ich noch Kapazitäten.“ |
| T5 | Unterfordert bei einfachen Arbeiten, Überforderung wird als Herausforderung angesehen | „Unterfordert bin ich manchmal bei einfachen Arbeiten. Falls es solche Situationen gibt, die mich überfordern, schaue ich sie als Herausforderung an.“ |
| T6 | Stimmt überein, unterfordert bei einfachen Arbeiten | „Ich bin überzeugt, dass ich den Anforderungen von diesem Berufsprofil 100%ig entspreche. Bei Arbeiten, die meiner Ansicht nach jemand anders erledigen könnte, fülle ich mich unterfordert.“ |
| T7 | Manchmal überfordert, fachspezifisch | „In gewissen Situationen bin ich überfordert, wenn ich nicht auf dem neuesten Stand bin. Dann muss ich diese Lücken schnell wieder füllen, damit ich mich wohl fühle“. |
| T8 | Stimmt überein, selten überfordert, holt dann Spezialisten | „Die Anforderungen stimmen mit meinen Fähigkeiten überein. Bin sehr selten überfordert und wenn, hole ich Fachspezialisten.“ |

## Internale Stressoren

**F4K1**

_„Gab es in Ihrer Firma in den letzten 12 Monaten Umstrukturierungen/Reorganisationen und hatten Sie Angst Ihre Arbeitsstelle zu verlieren?“_  

| T1 | Keine Belastung, hätte sich Chancen ausgezeichnet bei anderer Firma | „In den letzten Monaten gab es Umstrukturierungen, ja. Es bestand die Gefahr den Arbeitsplatz zu verlieren, aber das war keine Belastung für mich. Ich hätte mir Chancen bei einem anderen Arbeitgeber ausgerechnet oder mich selbständig gemacht.“ |
| T2 | Hatte Angst, zusätzliche Belastung | „...da hatte ich Angst. Ich sagte mir immer wieder, jeder ist ersetzbar und niemand bedankt sich, auch wenn ich seit 30 Jahren, 10 Stunden am Tag arbeite. Das war eine zusätzliche Belastung. Neben dem enormen Stress wusste man nicht wie es weitergeht.“ |
| T3 | Keine Angst, geringer Personalbestand | „Es gab Reorganisationen, aber ich musste keine Angst haben um meinen Job. Wir waren personalmäßig auf dem absoluten Minimum.“ |
| T 4 | Keine Umstrukturierungen | „Nein, das ist eben das Schöne daran. Ich bin seit 5 Jahren dort und wir hatten keine Umstrukturierungen.“ |
| T 5 | Keine Umstrukturierungen, keine Angst, da breit diversifiziert | „Nein, eigentlich nicht. Wir sind eher breit diversifiziert und ich bin eher auf der Sonnenseite, weil ich einen sehr nahen Kontakt zu meinen Kunden habe.“ |
| T 6 | Grosse Umstrukturierungen, Angst um Arbeitsplatz. | „Viele von uns hatten Angst. Diejenigen, die etwas anderes gefunden haben, haben die Bank verlassen.“ |
| T 7 | Keine Angst, da gute Ertragserwirtschaftung | „Ich persönlich hatte keine Angst, wenn man ein Kundenbuch hat, das Ertrag bringt, ist man nicht so gefährdet.“ |
| T 8 | Umstrukturierungen, keine Angst, würde anderen Job suchen | „Nein, es gab zwar einen Moment, als ich dachte meine Abteilung ist gefährdet, aber Angst hatte ich keine, da ich überzeugt bin, wieder einen Job zu finden.“ |

**K2 Externe Stressoren**

<table>
<thead>
<tr>
<th>_</th>
<th>„Können Sie die anfallende Arbeit während der „normalen“ Arbeitszeit erledigen?“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 1</td>
<td>Ja, aber Arbeitszeiten nicht immer gleich</td>
</tr>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Nein, wegen ständigen Unterbrechungen</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Nein, benötigt deutlich mehr</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Ja, außer bei Abwesenheiten</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Wäre möglich, arbeitet freiwillig mehr</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Variert, nahezu immer erreichbar.</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Nein, nur mit Überstunden möglich</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Ja</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Externe Stressoren

#### „Auf welche Weise haben sich die Anforderungen an Sie in Bezug auf Ihre Arbeit in den letzten Jahren verändert?“

| T1 | Anforderungen gleich, schnellere Technologie, höherer Druck | „Die Anforderungen haben sich nicht verändert. Aber die Welt wird immer schneller mit der Technologie von heute und der Druck steigt automatisch.“ |
| T2 | Anforderungen gleich, aber grössere Arbeitsmenge, komplexere Produkte | „Die Anforderungen sind immer etwa gleich. Die Menge hat zugenommen und die Produkte sind immer komplexer.“ |
| T3 | Wird mehr verlangt, steigender Druck | „Wenn ich mein Anforderungsprofil ansehe, dann wird immer mehr verlangt. Wenn ich sehe, was verlangt wird, muss ich sagen, dass ich mit meiner Ausbildung die Anforderungen eigentlich gar nicht mehr erfüllen kann.“ |
| T4 | Anforderungen sind gestiegen. Trotz EDV-Unterstützung | „Ich finde sie verlangen immer mehr. Man ist zwar vom EDV-System her mehr unterstützt, aber die Anforderungen sind schon gestiegen.“ |
| T5 | Qualitative Anforderungen gleich, Administration gestiegen | „Die Anforderungen blieben die gleichen.... Als weiterer Faktor kommt ein massiv grösserer Aufwand für die Administration dazu.“ |
| T6 | Keine Antwort | |
| T7 | Job intensiver, enger Kundenbetreuung nötig und mehr Fachwissen | „Mein Job wurde sehr viel intensiver wegen engerer Kundenbetreuung und vertiefterem Fachwissen.“ |
| T8 | Keine Veränderung | „Sie haben sich nicht gross verändert. Ende Jahr müssen die Zahlen stimmen und wir zufrieden sein, mit dem was wir machen.“ |

#### „Können Sie Einfluss auf Ihre Arbeit und/oder Ihren Arbeitsplatz nehmen?“

| T1 | Ja, Ideen werden diskutiert und evtl. umgesetzt | „Wir sitzen einmal im Quartal zusammen, um zu diskutieren. Dort kann man Ideen einbringen. Das wird dann im Konsens mit den Verwaltungsräten entschieden und umgesetzt.“ |
| T2 | Sehr beschränkt | „Nur sehr bedingt. Ich kann nur auf meinen eigenen Arbeitsbereich Einfluss nehmen: mein Pult, mein Stuhl und die zwei Schränke, die ich zur Verfügung habe. Vorschläge kann man zwar bringen, aber sie sind meistens nur sehr beschränkt umsetzbar.“ |
| T3 | Kann bei Entscheidungen mitreden und Vorschläge einbringen | „Ich kann bei Entscheidungen mitreden und Vorschläge einbringen, da habe ich eine gewisse Kompetenz.“ |
| T4 | Sehr beschränkt, nur Arbeitsplatzgestaltung | „Sehr eingeschränkt, wir sind nur bei der Arbeitsplatzgestaltung autonom.“ |
| T 5 | Beschränkt sich auf die Arbeitsgestaltung | „Auf die Arbeit bezogen kann ich Einfluss nehmen und sie einteilen wie ich will. Sonst habe ich keinen Einfluss.“ |
| T 6 | Sehr beschränkt, auf Arbeitsweise | „Die Entscheidungsgewalt ist klar an die Vorgesetzten delegiert. Wie ich die Ziele erreiche, kann ich selber bestimmen.“ |
| T 7 | Ja, dank hoher Hierarchiestufe, mehr Freiheiten | „Auf meiner Hierarchiestufe kann ich die Gestaltung des Arbeitspensums bis zu einem gewissen Grad selber bestimmen.“ |
| T 8 | Ja, hat Einfluss | „Definitiv, ich kann zu meinen Vorgesetzten gehen und wir besprechen die Situation und in der Regel gibt es eine Lösung.“ |

### K2 Externe Stressoren

**F4K2**

*Wie würden Sie das Arbeitsklima in Ihrer Firma beschreiben?“*

| T 1 | Gut im Team | „Im Team ist es gut, bei Meinungsverschiedenheiten werden diese ausdiskutiert und bereinigt.“ |
| T 2 | Besser, Unsicherheit wegen neuer Teamzusammensetzung | „Besser, zurzeit gibt es neue Zusammensetzungen im Team, was Unsicherheit mit sich bringt.“ |
| T 3 | Firma schlecht, Team gut | „Das Arbeitsklima im Hause ist miserabel. Im Team und in der näheren Umgebung haben wir es gut.“ |
| T 4 | Team gut, im grösseren Rahmen z.T. problematisch | „Im Team haben wir es gut, mit internen Mitarbeitern manchmal schwierig.“ |
| T 5 | Team gut, trotz Reibereien | „Im Team haben wir es gut, trotz Reibereien.“ |
| T 6 | Gibt Konflikte, Frust | „In meinem beruflichen Umfeld gibt es Konflikte. Das ist ein riesiger Frust, der entsteht. Ein Klotz, den man am Bein mit sich rumträgt.“ |
| T 7 | Team gut, kann mit Konflikten umgehen | „In der nahen Umgebung ist es sehr gut. Mit Konflikten in meinem Umfeld kann ich umgehen.“ |
| T 8 | Grundsätzlich sehr gut | „Es gibt immer wieder Angelegenheiten, wo wir nicht derselben Meinung sind, dann wird das ausdiskutiert. Aber die Kommunikation ist definitiv vorhanden und ist sehr gut.“ |

### K2 Externe Stressoren

**F5K2**

*Wie erleben Sie den Kontakt mit Kunden im Allgemeinen?“*

<p>| T 1 | Positiv, lernt Neues dazu | „...positiv ist für mich, dass ich immer wieder neue Menschen kennenlernen, neue Anschauungen, neue Charakter. Ich lerne bei jedem Meeting Neues dazu.“ |
| T 2 | Allgemein positiv, in Ausnahmefällen sehr belastend | „Im Allgemeinen erlebe ich den Kundenkontakt als angenehm. Aber es gibt 1–2 Ausnahmen, da besteht eine totale Antipathie von meiner Seite, die stressen mich total. Da kann ich nichts dagegen machen. Das geht soweit, dass die mich zum Heulen bringen.“ |
| T 3 | Positiv, wichtig | „Das ist etwas Positives, Bereicherndes. Ich habe gerne mit Leuten zu tun, das ist wichtig für mich.“ |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>T4</th>
<th>Überwiegend positiv</th>
<th>„Sehr gut, der überwiegende Teil der Kunden ist sehr nett.“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T5</td>
<td>Unterschiedlich, ganze Palette</td>
<td>„Man hat natürlich verschiedene Arten von Kunden. Es gibt diejenigen, die man seit Jahren gut kennt, sich gegenseitig vertraut und schätzt. Dann gibt es natürlich auch diejenigen wo man denkt, was will der denn wieder. Die ewigen „Stürmi“, denen man es nie recht machen kann.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T6</td>
<td>Sehr angenehm, in Ausnahmefällen belastend</td>
<td>„Sehr angenehm, mit Ausnahmen, dann aber sehr belastend.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T7</td>
<td>Konstruktiv, Befriedigend</td>
<td>„Sehr konstruktiv, zielführend und befriedigend.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T8</td>
<td>Angenehm</td>
<td>„Die Kunden sind eigentlich immer sehr nett.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K2 Externe Stressoren**

*„Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Vorgesetzten und Arbeitskollegen Ihre Arbeit (genügend) schätzen?“*

<table>
<thead>
<tr>
<th>T1</th>
<th>Ja</th>
<th>„Mein direkter Vorgesetzer kann sehr gut Komplimente verteilen.“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T2</td>
<td>Nein, spielt keine Rolle wer Arbeit erledigt, Wertschätzung gesunken</td>
<td>„Heute spielt es keine Rolle mehr, wer die Arbeit erledigt. Hauptsache sie ist gemacht. Die Wertschätzung ist gesunken, alles ist austauschbar geworden.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T3</td>
<td>Direkter Chef ja, höher nicht</td>
<td>„Mein direkter Chef schon, aber alle eine Stufe höher erachten es als selbstverständlich.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T4</td>
<td>Ja</td>
<td>„Ja bei den Arbeitskollegen merke ich es, indem sie mich um Hilfe bitten und bei meinem Chef weiss ich es.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T5</td>
<td>Ja</td>
<td>„Sie bedanken sich, wenn ich etwas gut gemacht habe.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T6</td>
<td>Teils, teils</td>
<td>„Unterschiedlich, aber von gewissen Personen wird es sicher geschätzt.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T7</td>
<td>Ja, insbesondere von direkten Vorgesetzten</td>
<td>„Der direkte Vorgesetzte weiss, was er an uns hat, die Wertschätzung bekommt man zu spüren. Man pflegt uns heute mehr...“</td>
</tr>
<tr>
<td>T8</td>
<td>Ja</td>
<td>„Ja, ich glaube sehr.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K2 Externe Stressoren**

*„Unternehmen Sie etwas, um die Faktoren zu reduzieren, die Stress verursachen (Stressoren)?“*

<table>
<thead>
<tr>
<th>T1</th>
<th>Einfluss nicht möglich</th>
<th>„Stressfaktoren werden an mich herangetragen, ich kann sie nicht beeinflussen.“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T2</td>
<td>Nein, unternimmt nichts</td>
<td>„Ich arbeite noch spätabends und weiss eigentlich, dass das ein Fehler ist, aber ich unternehme nichts dagegen.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T3</td>
<td>Einfluss nicht möglich</td>
<td>„Das nehme ich mir immer mal wieder vor, aber es gelingt nicht. Ich habe das Gefühl, dass ich auf dieser Seite nicht viel machen kann. Die Menge und die Komplexität der Arbeit bleiben ja bestehen.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T4</td>
<td>Keinen Einfluss, arbeitet aber vorausschauend</td>
<td>„Alles, was Stress verursacht kann ich nicht beeinflussen. Aber bei Absenzen versuche ich die Pendenzen im Griff zu haben.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Schwierig, kann nicht viel machen</td>
<td>„Probiere es, aber es ist schwierig, weil man da nicht viel machen kann.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Keine Antwort</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Ja, delegiert mehr</td>
<td>„Bezüglich der Arbeit delegiere ich mehr, ich bin nicht mehr so egoistisch. Ich habe das Vertrauen in die richtigen Leute.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Ja, plant voraus.</td>
<td>„Wenn ich weiss, dass ich viel zu tun habe, plane ich voraus, damit ich nicht in Situationen komme, die mich überfordern.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K3 Stressfolgen**

**F1K3** „Verändert sich Ihr Gesundheitszustand in Stress-Situationen? Wenn ja, wie zeigt sich das auf der körperlichen Ebene?“

| T 1 | Keine Probleme | „Ich bin gesund.“ |
| T 3 | Hautprobleme | „Ich merke es an meiner Haut. Wegen Hautproblemen musste ich den Arzt aufsuchen.“ |
| T 4 | Keine Probleme | „Mein Gesundheitszustand ist gut und stabil.“ |
| T 5 | Schlafstörungen | „Ich hatte Phasen, die mich gestresst haben, da konnte ich nicht mehr schlafen und erwachte um 3 Uhr morgens.“ |
| T 6 | Schlafstörungen, mehrere schwere Krankheiten, Aneurysma | „Mein Gesundheitszustand ist schlecht. Ich leide unter Schlaflosigkeit. Zudem hatte ich mehrere schwere Krankheiten u.a. ein Aneurysma.“ |
| T 7 | Schlafstörungen | „Ich hatte Schlafstörungen.“ |
| T 8 | Keine Probleme, da nicht im Stress | „Kann mich nicht erinnern, wann ich das letzte Mal im Stress war.“ |

**K3 Stressfolgen**

**F2K3** „Wie zeigt sich das im psychischen Bereich?“

| T 1 | Traurigkeit, Niedergeschlagenheit | „Eher traurig und abgespannt.“ |
| T 2 | Nahe an einem Nervenzusammenbruch | „Ich hatte zwar nicht gerade Depressi- onen, aber in den letzten 35 Jahren war ich 5 - 6 Mal sehr nahe an einem Nervenzusammenbruch. Tagsüber reisst man sich zusammen, aber abends zu Hause konnte ich nur noch heulen.“ |
| T 3 | Lethargie, geistig abwesend | „Ich werde lethargisch und habe dann zu gar nichts mehr Lust. Oder ich bin in Gesellschaft mit anderen und merke, dass ich wie abwesend bin und an Problemfällen im Büro rumstudiere. Das erschreckt mich dann schon.“ |
| T 4 | Anspannung, Gereiztheit | „...dann bin ich so angespannt und gereizt. Dann ist alles zu viel und ich vertrage dann nichts mehr. Dann bin ich nicht mehr so nett.“ |
| T 5 | Weniger Freude, Gedankenkreisen | „Ich bin dann nicht frei, freue mich weniger und bleibe immer am gleichen Thema hängen. Das ist wie eine CD, die ununterbrochen spult.“ |
| T 6 | Unruhe, Nervosität, Stimmungsschwankungen, Depressionen, Euphorie | „Psychisch geht es mir überhaupt nicht gut. Das zeigt sich in Unruhe, Nervosität, Stimmungsschwankungen, Depressionen, Euphorie – die ganze Palette.“ |
| T 7 | Leichte Burn-out-Symptome wie Hyperaktivität | „Die mentale Belastung ist zwischenzeitlich heikel. Ich habe teilweise leichte Burn-out Symptome wie beispielsweise Hyperaktivität.“ |
| T 8 | Keine Probleme | „Keine Probleme.“ |

**K3 Stressfolgen**  
**F3K3 „Wie zeigt sich das auf der Verhaltensebene?“**

| T 1 | Keine Symptome | „Kommt mir nichts in den Sinn.“ |
| T 3 | Appetitlosigkeit | „So unter der Woche habe ich eigentlich gar keinen Hunger.“ |
| T 4 | Appetitlosigkeit | „Wenn ich körperlich sehr angespannt bin, habe ich keinen Hunger mehr. Dann esse ich nichts mehr, dann ist das Sandwich am Mittag schon zu viel.“ |
| T 5 | Vermehrtes Fluchen | „Ich selber merke das nicht so, ich habe das Gefühl, dass ich den Stress in Form von Fluchen (Dampf ablassen) raus lasse.“ |
| T 6 | Sozialer Rückzug | „Ich bin am liebsten zu Hause und hänge auf der Couch oder bin am PC. Ich mache irgendwas und bin in meiner eigenen Welt. Eigentlich suche ich externe Kontakte gar nicht mehr.“ |
| T 7 | Explodiert, sagt anderen die Meinung | „Während Stressphasen kann ich explodieren und demjenigen die Meinung sagen.“ |
| T 8 | Keine Probleme | „Keine Probleme.“ |

**K3 Stressfolgen**  
**F4K3 „Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen dem Stress an Ihrem Arbeitsplatz und ihren (allfälligen) Symptomen?“**

| T 1 | Ja, ist ersichtlich | „Es hat sicher einen Zusammenhang. Wenn man sich gestresst fühlt, fühlt man sich ja nicht wirklich entspannt und locker.“ |
| T 2 | Ja, ist ersichtlich | „Ja, ich sehe definitiv und sehr eindeutig einen Zusammenhang.“ |
| T 3 | Ja, ist ersichtlich | „Ja, ich merke, wenn ich in den Ferien bin, da kann ich relativ schnell abschal-“ |
| T 4 | Ja, ist ersichtlich | „Ja, das sehe ich, das ist für mich klar.“ |
| T 5 | Ja, Grund ist bekannt | „Das ist klar, ich denke, dass weiss jeder. Man hat dann ja einen Grund wieso man sich unwohlfühlt.“ |
| T 6 | Ja, sieht Zusammenhang | „Auf der körperlichen Ebene hatte ich in den letzten Jahren verschiedene Operationen und Behandlungen. Ich hatte ein Aneurysma (erweiterte Blutgefäss) und das sehe ich ganz klar im Zusammenhang mit Stress.“ |
| T 7 | Ja, kausaler Zusammenhang | „Ich hatte Schlafstörungen. Das hatte einen ganz klaren Einfluss vom Geschäft. Das mentale und das körperliche haben einen kausalen Zusammenhang.“ |
| T 8 | Keine Aussage | „Kann ich nicht beantworten.“ |

**K4 Stressbewältigung und Ressourcen**

F1K4 „Auf welche Art können Sie am besten Abschalten resp. sich vom Arbeitsalltag erholen?“ „Genügt Ihnen die zur Verfügung stehende Zeit?“

| T 1 | Klavier spielen, Familie, Kochen, Freizeit reicht | „Klavier spielen bringt mich auf andere Gedanken. Sonst die Familie geniessen oder Kochen. Die Freizeit reicht.“ |
| T 2 | TV, Freizeit reicht nicht | „Wenn ich zu Hause bin, läuft der TV immer. Gleichzeitig bin ich aber am Zeitung lesen, am Telefonieren oder erledige den Haushalt. Es fällt mir schwer, mich auf eine Sache zu konzentrieren. Die Freizeit genügt nicht und das weiss ich auch.“ |
| T 3 | Natur, Sport, Lesen, Musik, Zuwenig Freizeit | „In der Natur kann ich gut abschalten oder beim Joggen. Sonst lese ich ein bisschen oder liege einfach hin, höre eine CD. Eigentlich hätte ich gerne mehr Freizeit. Das Leben rast an mir vorbei und ich frage mich dann, was ich überhaupt davon gehabt habe.“ |
| T 4 | Yoga, Musik, Zeitungen, TV, Zuwenig Freizeit | „Yoga hilft mir. Sonst höre ich gerne klassische Musik, blättere in Zeitschriften oder schaue mir eine Schluzle am Fernseher an. Ich hätte gerne mehr Freizeit.“ |
| T 5 | Sport, Spazieren, Kultur, Garten, Freizeit reicht | „Ich mache viel Sport oder gehe spazieren mit meiner Partnerin. Wir unternehmen auch sonst etwas, gehen auswärts essen, ins Kino oder Theater oder geniessen einfach unseren Garten. Bis jetzt reich die Freizeit.“ |
| T 6 | TV, PC | „Meine freie Zeit verbringe ich vor dem Fernsehgerät oder am PC.“ |
| T 7 | Wandern, Velo fahren, Freizeit reicht | „Beim Wandern oder Velo fahren kann ich am besten abschalten. Ich hätte zwar gerne mehr Freizeit, kann mich mit dieser Konstellation aber daran gewöhnen.“ |
| T 8 | Kochen, Lesen, Spazieren gehen, Freizeit reicht | „Ich koche viel, lese, sitze auf der Terrasse oder gehe spazieren. Freizeit reicht mir.“ |
### Stressbewältigung und Ressourcen

**F2K4**

„**Wie würden Sie Ihr soziales Netzwerk (Freunde, Kollegen, Familie etc.) beschreiben?“

| T 1 | Sehr gut, Familie, Kollegen | „Sehr gut, hat eine wichtige Funktion. Zuerst kommt für mich die Familie, aber auch Kollegen sind extrem wichtig.“ |
| T 2 | Gut, Freunde, Familie | „Das ist gut. Auf meine Freunde und meine Familie kann ich mich wirklich verlassen. Der Freundeskreis ist nicht riesig, aber gut.“ |
| T 3 | Tolle Freunde | „Ich habe tolle Freunde, die zu mir stehen. Das hat sich mit den Jahren aufgebaut.“ |
| T 4 | Gut, Freunde und Familie | „Die Familie und die Freunde sind gut schon seit Jahrzehnten.“ |
| T 5 | Ausgeglichen | „Sehr ausgeglichen.“ |
| T 6 | Wenige, aber gute Freunde | „Habe einige wenige Freunde, auf die ich zählen kann.“ |
| T 7 | Kann darauf zählen | „Ich habe eine Hand voll Freunde, auf die ich immer zählen kann. Auch in schwierigen Situationen bin ich gut eingebunden.“ |
| T 8 | Gut, Freunde und Familie | „Ich habe sehr gute Freunde, die ich schon seit Jahren kenne. Mit der Familie ist es dasselbe.“ |

### Prävention

**F1K5**

„**Was tun Sie, um Stress bei der Arbeit im Vornherein zu vermeiden resp. zu vermindern?“

| T 1 | Kann kein Einfluss nehmen | „Ich sehe nicht im Vornherein, wie ich in Stress-Situationen gerate.“ |
| T 2 | Anders organisieren, mehr delegieren, mehr ablehnen | „Ich müsste meine Arbeit anders organisieren und mehr delegieren resp. häufiger Aufträge ablehnen.“ |
| T 3 | Lockerer nehmen, weniger genau, nur meine Arbeit machen | „Ich bin jemand, der alles perfekt machen möchte. Ich muss lernen, es lockerer resp. nicht mehr so genau zu nehmen und nur diejenige Arbeit machen, die ich wirklich muss...“ |
| T 4 | Organisation, Delegation | „Ich schaue zum vornherein, dass ich mich gut organisiere und ich versuche zu delegieren. Mit der optimalen Organisationsversuche ich den Druck verminder.“ |
| T 5 | Vorausschauendes agieren, vorbereitet sein | „Ich überlege mir im Vornherein, was mich erwarten könnte. Ich stelle mir auch mal ein worst-case Szenario vor und überlege mir, was es dann für Alternativen oder Lösungen gäbe.“ |
| T 6 | Unternimmt nichts | „Ich mache nichts und habe auch nie etwas gemacht. Ich wüsste auch nicht, was ich machen könnte.“ |
| T 7 | Körperliche Prävention | „Ich versuche meinen Körper zu fordern, das ist für mich eine Prävention.“ |
| T 8 | Nicht zu ernst nehmen, nichts überstürzen, überlegt handeln | „Man darf nicht alles ernst nehmen, und nichts überstürzen resp. überlegt handeln.“ |
| T 1 | Sport, Joggen, Rudern, Golf, 1 Mal pro Woche | „Ich jogge durchschnittlich einmal pro Woche, sonst rudere ich oder spiele Golf.“ |
| T 2 | Mangelhaft, 1 Stunde Yoga pro Woche | „Das ist mangelhaft und beschränkt sich auf eine Stunde Yoga pro Woche.“ |
| T 3 | Joggen, Yoga | „Hauptsächlich Joggen und Yoga.“ |
| T 4 | Yoga, Turnen, Wandern, Inline | „Yoga und Turnen. Wir gehen viel Wandern und hin und wieder Inline skaten.“ |
| T 5 | Joggen, Schwimmen, Wandern und Velo fahren | „Sport ist für mich wichtig. Wenn ich körperlich fit bin, bin ich auch geistig zufrieden. ...Joggen, Schwimmen, Wandern und Velo fahren.“ |
| T 6 | Nichts | „Nichts.“ |
| T 7 | Körperliche Prävention | „Ich versuche meinen Körper zu fordern, das ist für mich eine Prävention im Sinne von: Wenn der Körper gefordert ist, lässt er keine Krankheiten sich einnist.“ |
| T 8 | Müsstes mehr machen, Spazieren | „Ich spaziere viel, müsste aber trotzdem mehr Sport machen.“ |

| T 1 | Immer mehr | „Je älter ich werde, desto mehr achte ich auf genügend Schlafl.“ |
| T 2 | Macht nichts | „Ich möchte auf genügend Schlaf achten, aber ich mache es nicht. Es gibt aber Tage am Wochenende, da bleibe ich einfach liegen und schlafe, solange ich kann.“ |
| T 3 | Achtet darauf | „Ich achte auf genügend Schlaf. Da sage ich auch mal eine Abmachung ab, wenn ich zu müde bin. Dann gehe ich nach Hause, um mich zu erholen und mache, was mir gefällt.“ |
| T 4 | Ja | „Ja, ich schlafe zwischen 7 und 8 Stunden. Wenn es anstrengender wird, brauche ich mehr Schlaf.“ |
| T 6 | Nein | „Nein, ich achte nicht auf mein Schlafbedürfnis.“ |
| T 7 | Ja, achtet darauf | „Ja, da achte ich darauf, wenn ich nicht 7 Stunden schlafen kann, kann man mich nicht brauchen.“ |
| T 8 | Genügend Ruhe | „Ich lese gern und habe so automatisch genügend Ruhe.“ |

| T 1 | Immer mehr | „Je älter ich werde, desto mehr achte ich auf gesunde Ernährung.“ |
| T 2 | Wellenartig, mal gesund, mal nicht | „Zwischendurch versuche ich gesünder zu essen. Ich mache das eine Weile, aber bei mir geht das wellenartig, im Sinne von „alles oder nichts“. Entweder ganz gesund oder dann das andere Extrem.“ |
| T1 | Gut | „Ich glaube, ich komme gut zurecht im Leben.“ |
| T2 | Mal so, mal so | „Allgemein komme ich gut zurecht im Leben, aber es gibt Phasen in denen es nicht gut geht.“ |
| T4 | Gut, optimistisch | „Ich komme gut zurecht. Ich bin eher optimistisch eingestellt.“ |
| T5 | Ja, sehr gut | „Ich fühle mich rundum zufrieden und könnte es eigentlich gar nicht schöner haben.“ |
| T6 | Unterschiedlich | „Das ist wie eine Achterbahnfahrt, einmal gut und das nächste Mal nicht mehr.“ |
| T7 | Wieder besser | „Ich bin jetzt nicht mehr so auf Nadeln, das hat sich entspannt.“ |
| T8 | Ja, ist glücklich | „Ich bin sehr glücklich mit meinem Leben.“ |

### Prävention

**K5**

„Wie kommen Sie ganz allgemein mit dem Leben zu recht?“ (sense of coherence)?

<p>| T1 | Stimmt | „Bezüglich meinem Leben habe ich die Kontrolle und kann entscheiden, was ich damit machen will im positiven wie auch im negativen Sinn. Ich kann mich zugrunde richten oder ich kann extrem gesund leben.“ |
| T2 | Stimmt, muss aber gemacht werden | „Ich kann in meinem Bereich des Lebens Einfluss nehmen, aber man muss es auch machen.“ |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Stimmt</td>
<td>„Man hat es selber in der Hand sein Leben zu gestalten, nicht die anderen.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Stimmt</td>
<td>„Für mich stimmt das.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Stimmt</td>
<td>„Man kann das Leben selber beeinflussen. Schlussendlich ist jeder für sich selber verantwortlich.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Schwierig zu beantworten</td>
<td>„Schwierig zu beantworten. Bei der Gesundheit ist dies nur beschränkt der Fall.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Stimmt, fremdbestimmter Anteil bleibt</td>
<td>„Man bleibt immer bis zu einem gewissen Grad fremdbestimmt.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Stimmt</td>
<td>„Das stimmt, ich steuere alles selber.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K5 Prävention**

**F7K5** „Wie schätzen Sie sich ein, in Bezug auf Ihre Menschenkenntnis?“

<p>| | | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 1</td>
<td>Gut</td>
<td>„Meine Menschenkenntnis ist recht gut.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Würde sagen gut</td>
<td>„Ich würde sagen gut. Ob dies stimmt, weiss ich nicht.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Gut</td>
<td>„Ich habe keine schlechte Menschkenntnis. Manchmal habe ich auf den ersten Blick eine Einschätzung, die sich später dann auch bewahrheit.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Gut, etwas blauäugig</td>
<td>„Mit meiner langen Erfahrung am Schalter, habe ich eine gute Menschenkenntnis. Ich bin aber manchmal zu blauäugig, ich sehe immer zuerst das Gute.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Nicht so gut</td>
<td>„Nicht so gut, ich tue mich manchmal schwer damit, einzuschätzen, was andere wollen.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Gut, eine Stärke</td>
<td>„Das ist eine meiner Stärken nach 22 Jahren Erfahrung im Kundenkontakt.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Sehr gut, dank Erfahrung</td>
<td>„Da würde ich mich als sehr gut einschätzen aus der Erfahrung heraus. Ich spüre schnell, ob es jemand ehrlich meint oder was die Absicht dahinter ist.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Gute Nase</td>
<td>„Ich glaube, da habe ich eine gute Nase.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K5 Prävention**

**F8K5** „Wie beurteilen Sie sich selber in Bezug auf Verträglichkeit/Umgänglichkeit mit Ihren Mitmenschen?“

<p>| | | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 1</td>
<td>Gut</td>
<td>„Ich denke, ich komme überwiegend positiv rüber.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Gut</td>
<td>„Ich bin extrem anpassungsfähig.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Komme mit den meisten gut aus</td>
<td>„Ich bin jemand, der mit den unterschiedlichsten Menschen umgehen kann und komme deshalb mit den meisten gut aus.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Umgänglich und freundlich</td>
<td>„Ich denke, dass ich umgänglich und freundlich bin bis zu einem gewissen Punkt. Ich musste lernen mich in schwierigen Situationen zu wehren.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Allgemein verträglich</td>
<td>„Ich habe keine Probleme mit anderen. Ich bin sicher „,en liebe Siech“, aber ich kann auch anders.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Allgemein verträglich</td>
<td>„Generell bin ich verträglich und umgänglich solange bis jemand auf meiner schwarzen Liste ist.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Umgänglich</td>
<td>„Bin wieder umgänglicher, das hat sich“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Weniger tolerant</td>
<td>„Bin nicht mehr so tolerant, ich sage, wenn mir etwas nicht passt.“</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------</td>
<td>------------------</td>
<td>---------------------------------</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**K5**  
**F9K5**

„Unternehmen Sie etwas, um allfällige Defizite auszugleichen?“  
„Wenn ja, wie lange werden diese Massnahmen aufrechterhalten?“

<table>
<thead>
<tr>
<th>T 1</th>
<th>Zuwenig</th>
<th>„Zuwenig, aber ich arbeite daran.“</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>T 2</td>
<td>Zwischenzeitlich</td>
<td>„Beim Abnehmen reisse ich mich zusammen eine Weile, aber nachher kippt es wieder ins Ungesunde. Mehr als 3 Wochen schaffe ich es leider nicht.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 3</td>
<td>Keine Defizite</td>
<td>„Ich habe eigentlich keine Defizite.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 4</td>
<td>Keine Defizite</td>
<td>„Ich habe eigentlich keine.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 5</td>
<td>Keine Defizite</td>
<td>„Zurzeit habe ich keine.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 6</td>
<td>Unternimmt nichts, um Defizite zu be-seitigen</td>
<td>„Ich mache im Moment nichts und habe auch keine Motivation meine Defizite zu beseitigen.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 7</td>
<td>Beschränkt</td>
<td>„Meine Disziplin ist nicht wahnsinnig gross.“</td>
</tr>
<tr>
<td>T 8</td>
<td>Unternimmt nichts, um Defizite zu be-seitigen</td>
<td>„Ich müsste mehr Sport machen, aber im Moment mache ich nichts.“</td>
</tr>
</tbody>
</table>
hier kann eigener Text geschrieben oder eingefügt werden…
Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benützung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe.

Unterschrift: