

---

# Bachelorarbeit

---

Frau  
**Elisa Menzer**

**Eine empirische qualitative  
Analyse der Auswirkungen ar-  
beitsbezogener Stressoren  
und deren Bewältigungsstra-  
tegien anhand von Auszubil-  
denden aus dem Bankwesen**

Mittweida, 2020



**BACHELORARBEIT**

---

**Eine empirische qualitative  
Analyse arbeitsbezogener  
Stressoren und deren Bewälti-  
gungsstrategien anhand von  
Auszubildenden aus dem  
Bankwesen**

Autor:

**Frau**

**Elisa Menzer**

Studiengang:

**Betriebswirtschaftslehre**

Seminargruppe:

**BW17w4-B**

Erstprüfer:

**Prof. Dr. rer. nat. Dipl.-Psychologe Frank**

**Schuman**

Zweitprüfer:

**Prof. Dr. rer. pol. André Schneider**

Einreichung:

**Mittweida, Oktober 2020**

Verteidigung/Bewertung:  
**Mittweida, 2020**

Faculty Economics

---

## **BACHELOR THESIS**

---

# **An empirical qualitative analysis of the effects of work-related stressors and their stress management strategies on the basis of trainees from the banking sector.**

author:  
**Ms.**

**Elisa Menzer**

course of studies:  
**Business Administration**

seminar group:  
**BW17w4-B**

first examiner:  
**Prof. Dr. rer. nat. Dipl.-Psychologe Frank  
Schumann**

second examiner:  
**Prof. Dr. rer. pol. André Schneider**

submission:  
**Mittweida, 12.10.2020**

defence/ evaluation:  
**Mittweida, 2020**



## **Bibliografische Beschreibung:**

Menzer, Elisa:

Eine empirische qualitative Analyse der Auswirkungen arbeitsbezogener Stressoren und deren Stressbewältigungsstrategien anhand von Auszubildenden aus dem Bankwesen. - 2020. - 17 Seiten Verzeichnisse, 59 Seiten Inhalt, 94 Seiten Anhang – 170 Seiten

Mittweida, Hochschule Mittweida, Fakultät Wirtschaftswissenschaften, Bachelorarbeit, 2020

## **Referat:**

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist zunächst, einen theoretischen Überblick über die Entstehung, die Auswirkungen und die Bewältigung von Stress zu vermitteln. Weiterhin werden das individuelle Stresserleben und der Umgang mit Anspannung anhand von Auszubildenden aus dem Bankwesen untersucht. Diese empirische Analyse basiert auf der Datenerhebung mittels der qualitativen Methode Interview. Die Auswertung der Daten erfolgt gemäß der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring.

# Inhalt

<b>Inhalt</b>	<b>I</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>III</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>IV</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>5</b>
1.1 <i>Problemstellung</i>	5
1.2 <i>Zielsetzung</i>	6
1.3 <i>Vorgehensweise</i>	6
<b>2 Stress – Anbahnung und Auswirkungen</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Begriffsdefinition Stress</i>	8
2.2 <i>Transaktionale Stressmodell nach Lazarus</i>	9
2.3 <i>Arbeitsbezogene Stressoren</i>	13
2.3.1 <i>Begriffsdefinition und Einordnung von Stressoren</i>	13
2.3.2 <i>Organisationale Stressfaktoren</i>	15
2.3.3 <i>Leistungsbezogene Stressfaktoren</i>	18
2.3.4 <i>Soziale Stressfaktoren</i>	20
2.4 <i>Auswirkungen arbeitsbezogener Stressfaktoren</i>	23
2.4.1 <i>Folgen auf der körperlichen Ebene</i>	26
2.4.2 <i>Folgen auf der kognitiv-emotionalen Ebene</i>	27
2.4.3 <i>Folgen auf der Verhaltensebene</i>	30
<b>3 Stressbewältigungsstrategien</b>	<b>32</b>
3.1 <i>Begriffsdefinition</i>	32
3.2 <i>Problemorientiertes Coping</i>	33
3.3 <i>Emotionsorientiertes Coping</i>	36
<b>4 Empirische Untersuchung</b>	<b>41</b>
4.1 <i>Einführung in die empirische Untersuchung</i>	41
4.2 <i>Datenerhebung mittels der Methode Interview</i>	41
4.2.1 <i>Einordnung der Methode</i>	41
4.2.2 <i>Begründung der Methodenwahl</i>	43



---

4.2.3	Vorgehensweise der Datenerhebung .....	43
4.3	<i>Datenauswertung gemäß der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring.....</i>	45
4.3.1	Einführung in die Qualitative Inhaltsanalyse .....	45
4.3.2	Vorbereitung .....	48
4.3.3	Auswertung anhand der Kategorien .....	49
4.4	<i>Interpretation der Ergebnisse .....</i>	53
<b>5</b>	<b>Fazit und Ausblick .....</b>	<b>60</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>63</b>
	<b>Internetquellen .....</b>	<b>67</b>
	<b>Anlagen .....</b>	<b>70</b>
	<b>Anlagen, Teil 1 .....</b>	<b>I</b>
	<b>Anlagen, Teil 2 .....</b>	<b>XIII</b>
	<b>Anlagen, Teil 3 .....</b>	<b>XXII</b>
	<b>Anlagen, Teil 4 .....</b>	<b>XXXIII</b>
	<b>Anlagen, Teil 5 .....</b>	<b>XLIV</b>
	<b>Anlagen, Teil 6 .....</b>	<b>LVI</b>
	<b>Anlagen, Teil 7 .....</b>	<b>LXVIII</b>
	<b>Selbstständigkeitserklärung .....</b>	<b>XCV</b>

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Ausschnitt des erweiterten Transaktionalen Stressmodells nach Lazarus und Folkman 1984. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Reif/Spieß 2018: 45; Semmer/Zapf 2018: 27).</i> .....	10
<i>Abbildung 2: Belastung am Arbeitsplatz (Eigendarstellung in Anlehnung an: Hößler/Striepling 2020: 54; Kaluza 2018: 7f).</i> .....	14
<i>Abbildung 3: Vorgang der Stressverarbeitung im Gehirn. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Kaluza 2018: 26; Schlerit/Fischer 2019: 73).</i> .....	25
<i>Abbildung 4: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Mayring 2015: 62).</i> .....	46

## Abkürzungsverzeichnis

<b>ACTH</b>	Adrenocorticotrope Hormon
<b>BAuA</b>	Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
<b>BGW</b>	Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienste
<b>DGPPN</b>	Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde
<b>CRF</b>	Corticotropin-Releasing-Factor Hormon
<b>IK</b>	Interner Kurs
<b>TK</b>	Techniker Krankenkasse
<b>VVT</b>	Verkaufs- und Verhaltenstraining

# 1 Einleitung

Das erste Kapitel dieser Arbeit dient zur allgemeinen Einführung in die Thematik. Hierzu wird zunächst auf die aktuelle gesellschaftliche Problematik des Themas Stress eingegangen. Daran anschließend erfolgt die Vorstellung der Zielsetzung und persönlichen Motivation. Zusätzlich erhält der Leser einen kurzen Ausblick in den Inhalt der einzelnen Kapitel. Aus Gründen der Lesbarkeit verwendet die Verfasserin die maskuline Geschlechtsbezeichnung in dieser Arbeit, sofern kein direkter Bezug zu einem spezifischen Geschlecht erfolgt. Es werden jedoch alle Geschlechter – männlich, weiblich und divers – angesprochen.

## 1.1 Problemstellung

Stress zählt zu dem bedeutendsten Krankheitsrisiko der westlichen Welt und ist die Ursache der ständigen Veränderungsprozesse in unserer modernen Gesellschaft (vgl. DGPPN 2016). Dabei hat die Stressestudie der Techniker Krankenkasse in Kooperation des Meinungsforschungsinstituts Forsa ergeben, dass sich 61 Prozent der „1.200 [untersuchten] deutschsprachigen Personen“ manchmal bis häufig gestresst fühlen (TK 2016: 4-6). Das Gefühl eines von Zeit zu Zeit ansteigenden Stresslevels entsteht. Besonders die jüngere Generation – die Altersgruppe zwischen 18- und 29-Jahren – empfindet ihr Leben als stressreicher (vgl. TK 2016: 11). Der Grund dafür ist, dass unser Leben zunehmend unbeständiger, ungewisser, komplexer sowie mehrdeutiger wird (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 9f). Vor allem organisatorische Aspekte sowie zwischenmenschliche Konflikte auf Arbeit lösen Stress aus (vgl. Barmer 2018: 2). Hinzukommt in vielen Fällen die Unvereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben (vgl. TK 2016: 8). Die Studie der DGB-Index Gute Arbeit GmbH zeigt anhand von mehr als 6.000 untersuchten Beschäftigten, wie stark Arbeitnehmende von Arbeitsdruck (52 Prozent), Leistungsverdichtung (63 Prozent), permanenter Erreichbarkeit (27 Prozent), Arbeit in der Freizeit (15 Prozent), Überstunden (20 Prozent), fehlender Entspannungskompetenz (34 Prozent), der Arbeit vor die eigene Gesundheit (49 Prozent) stellen etc. betroffen sind (vgl. DGB-Index Gute Arbeit GmbH: 2012: 3). Damit verschafft sich der Berufsalltag den ersten Platz in der Kategorie der Stressoren. Die Folgen sind dabei ebenso vielfältig, wie die Anzahl an Stressfaktoren und schaffen zunehmend Raum für eine Volkskrankheit der modernen Zeit – dem Burnout (vgl. DGB-Index Gute Arbeit GmbH 2012: 4).

Die Problematik besteht demnach in der Subjektivität des Stresserlebens sowie der Reaktionsart und erfordert somit individuelle Maßnahmen zur Stressbewältigung (vgl. Rusch 2019: 6). Persönlich gesagt, macht es dies unmöglich, einen Weg vom Auslöser bis zum Stressumgang verallgemeinert darzustellen. Stattdessen ist notwendig, die einzelnen

Bestandteile zu definieren, zu analysieren und dem Leser einen Gesamtüberblick über die Thematik Stress im arbeitspezifischen Bezugsrahmen zu gewährleisten.

## 1.2 Zielsetzung

Die persönliche Motivation entspricht zugleich dem Ziel dieser Arbeit. Während der Zeit im Studium wurde die Verfasserin verstärkt mit dem Themenkomplex Stress konfrontiert. Im Zentrum stand vor allem die Vereinbarkeit von Studium, Nebentätigkeiten und Privatleben. Die vertiefte Auseinandersetzung im Kontext der Bachelorarbeit gibt der Verfasserin Aufschluss über die Individualität von Stress und zeigt die positive Wirkung verschiedener Präventivmaßnahmen sowie Maßnahmen zur Anwendung in akuten Situationen.

Daraus resultiert das Ziel dieser Arbeit, dem Leser ein intensiviertes Verständnis über die Stressprozesse zu ermöglichen. Zudem soll die persönliche Auseinandersetzung mit möglichen Stressfaktoren im Arbeitsleben und deren körperlichen, kognitiv-emotionalen sowie auf das Verhalten bezogenen Reaktionen anzuregen. Ebenfalls bedeutungsvoll sind die ausgewählten Maßnahmen im Umgang mit Stress, die an die Reaktionen anknüpfen.

Das Ziel der empirischen Analyse ist, herauszufinden, welche arbeitsbezogenen Stressfaktoren Einfluss auf Auszubildende nehmen, eine physische und/oder psychische Reaktion auslösen und wie die Betroffenen mit dieser Reaktion kurz- und/oder langfristig umgehen.

## 1.3 Vorgehensweise

Diese Arbeit gliedert sich in die zwei übergeordnete Abschnitte – theoretische Grundlagen und praktische Anwendung. Die Theorie ermöglicht einen Überblick über die Anbahnung, Auswirkungen und Bewältigungsstrategien von Stress. Im Passus Anbahnung wird im ersten Schritt der Begriff Stress definiert, um eine erste Einordnung vorzunehmen. Mithilfe der Erläuterungen zum Transaktionalen Stressmodell nach Richard S. Lazarus wird ein Grundverständnis bezüglich des Entstehungsprozesses von Stress aufgebaut. Dieser setzt sich aus der primären, sekundären Bewertung und der Neubewertung einer Situation zusammen (vgl. Reif/Spieß 2018: 45). Im nächsten Schritt nimmt diese Arbeit Bezug auf die Auswirkungen von Stress. Der Abschnitt beginnt mit der Definition und Einordnung des Begriffs Stressor. Weiterführend folgt die genauere Betrachtung arbeitspezifischer Stressoren. Dabei handelt es sich um organisationale, leistungsbezogene sowie soziale Stressfaktoren, die im Arbeitsleben Einfluss auf die einzelne Person nehmen können. Daran schließt sich die Auseinandersetzung mit den stressbedingten Auswirkungen an. In dieser Arbeit findet eine Differenzierung zwischen Reaktionen auf der körperlichen, kognitiv-emotionalen sowie verhaltensbezogenen Ebene statt. Den Abschluss der Theorie bildet die nähere Betrachtung der Bewältigungsstrategien anhand der Unterteilung in problem- und emotionsorientiertes Coping. Die Theorie basiert überwiegend auf wissenschaftlichen Literaturquellen

sowie empirischen Studien von Institutionen des Gesundheitswesens. An die Grundlagen schließt sich der praktische Abschnitt an. Dieser baut auf den Erkenntnissen aus der Theorie auf und bietet einen exemplarischen Einblick in empirisch gewonnene Informationen.

Anhand einer qualitativen Studie erfolgt eine Analyse des individuellen Stresserlebens und der Umgang mit Stress. Diese Untersuchung beruht auf Interviews, die mit sechs Auszubildenden des Bankwesens durchgeführt wurden. Die Entscheidung für eine qualitative Analyse stützt sich auf das Herausfiltern spezifischer, subjektiver Einstellungen zur bereits erwähnten Thematik. Die Kategorisierung und Interpretation erfolgt mithilfe der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring.

Den Abschluss und damit die Rückbesinnung auf die Einleitung bilden das Fazit sowie der Ausblick am Ende dieser Arbeit. Dies ermöglicht eine kurze Reflexion zum theoretischen Wissen und den neugewonnenen Erkenntnissen aus der empirischen Studie. Zusätzlich erhält der Leser Informationen zu weiterführenden Themenkomplexen im Kontext dieser Arbeit.

## 2 Stress – Anbahnung und Auswirkungen

In unserer heutigen Gesellschaft ist Stress nicht mehr ausschließlich eine „Reaktion auf besondere Belastungen oder Bedrohungen“ (TK 2016: 6). Stress wird vielmehr als ein Statussymbol identifiziert. Sich in einem dauerhaften Stresszustand zu befinden, bedeutet demnach, viel zu leisten, ehrgeizig sowie eine wichtige Person in unserer Gesellschaft zu sein (vgl. Spieß/Reif 2018: 16). Wird Stress jedoch zu einem Dauerzustand, kann dies ein Gesundheitsrisiko für die betroffene Person darstellen (vgl. TK 2016: 6). „Jeder zehnte Fehltag geht auf das Konto stressbedingter Krankheiten“ (Assian 2019: 6).

In diesem Kapitel geht es um die begriffliche Einordnung des Begriffs ‚Stress‘, die Entstehung von Stress gemäß des Transaktionalen Stressmodells nach Richard S. Lazarus, stressauslösende Reize – Stressoren – sowie die Auswirkungen arbeitsbezogener Stressoren auf körperlicher, kognitiv-emotionaler sowie verhaltensbezogener Ebene.

### 2.1 Begriffsdefinition Stress

„Stress wird als Zustand des Organismus verstanden, bei dem als Ergebnis einer inneren oder äußeren Bedrohung das Wohlbefinden als gefährdet wahrgenommen wird“ (Reif et al. 2018: 6). Als Reaktion auf die Bedrohung findet unter normalen Umständen eine Anpassung an die zu bewältigende Situation statt. Dabei ist die Reaktion des Einzelnen von der subjektiven Bewertung der bedrohlichen Situation sowie der verfügbaren Ressourcen abhängig (vgl. Heinrichs et al. 2015: 5). Die individuelle Reaktion auf Reize, die aus der Person selbst oder der Umwelt hervorgerufen werden können, basiert auf „unterschiedlichen psychosozialen, gesellschaftlichen, kulturellen und wirtschaftlichen“ Rahmenbedingungen sowie „angeborenen psychosomatischen Differenzen“ (Tanghatar 2012: 19).

Ein Reiz ist eine „äußere oder innere Einwirkung auf den Organismus, z.B. auf die Sinnesorgane, die eine bestimmte, nicht vom Willen gesteuerte Reaktion auslöst“ (Dudenredaktion „Reiz“: 09.07.2020).

Stress ist nicht immer negativ, stattdessen kann er zu einer erhöhten Leistungsfähigkeit führen (vgl. TK 2016: 6). In diesem Fall handelt es sich um positiven Stress, den sogenannten Eustress. Diese Form von Stress ist von einem Zustand der Anspannung mit anschließender Entspannung gekennzeichnet (vgl. Struhs-Wehr 2017: 32). Positiver Stress wird charakterisiert durch Aufregung und Enthusiasmus, erhöhte Motivation, Energie, Leistung und Konzentration (vgl. Rusch 2019: 6; Semmer/Zapf 2018: 24). Eine dauerhafte Überforderung führt wiederum zu negativen Stress – Distress – und ist mit einer ungelösten Anspannung verbunden (vgl. Struhs-Wehr 2017: 32f).

Disstress kann zu Handlungsunfähigkeit führen, wenn eine Situation als nicht bewältigbar wahrgenommen wird (vgl. Rusch 2019: 6).

Stress setzt sich aus drei Bestandteilen – dem Stressor, den Stressverstärkern, der Stressreaktion – zusammen, die in diesem Kapitel genauer erläutert werden (vgl. Kaluza 2018: 7). Zum besseren Verständnis werden die Begriffe zunächst kurz erklärt. Ein Stressor ist der sogenannte Auslöser für Stress. Ein Stressverstärker steht in Verbindung zu persönlichen Wertevorstellungen, Meinungen und Erfahrungen. Die Stressreaktion resultiert aus der subjektiven Bewertung des Stressors (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 38f).

## 2.2 Transaktionale Stressmodell nach Lazarus

Der Definition von Lazarus entsprechend ist Stress „ein relationales Konstrukt im Sinne eines Wechselwirkungsprozesses zwischen Personen und Umwelt“ (Wolf 2019: 41). Das transaktionale Stressmodell bezieht sich auf eine Interaktion zwischen Menschen und Umwelt (vgl. Hemming 2015: 78). Dieses Modell vermittelt ein ganzheitliches Verständnis zu der Entstehung von Stress, Einflussfaktoren sowie deren Auswirkungen (vgl. Struhs-Wehr 2017: 44). Richard S. Lazarus veröffentlichte seine Ergebnisse 1966 und vertiefte diese später in der Zusammenarbeit mit Susan Folkman (vgl. Hemming 2015: 79; Wolf 2019: 41). Seinen Ausführungen entsprechend, setzt sich die komplexe Wechselwirkung aus der subjektiven Situationsbewertung, den verfügbaren Ressourcen zur Abwehr der Bedrohung, Persönlichkeitsfaktoren sowie Situationsdeutungen zusammen (vgl. Rusch 2019: 14f). Voraussetzung ist, dass die Person Handlungsabsichten sowie -ziele verfolgt (vgl. Ducki 2009: 16).

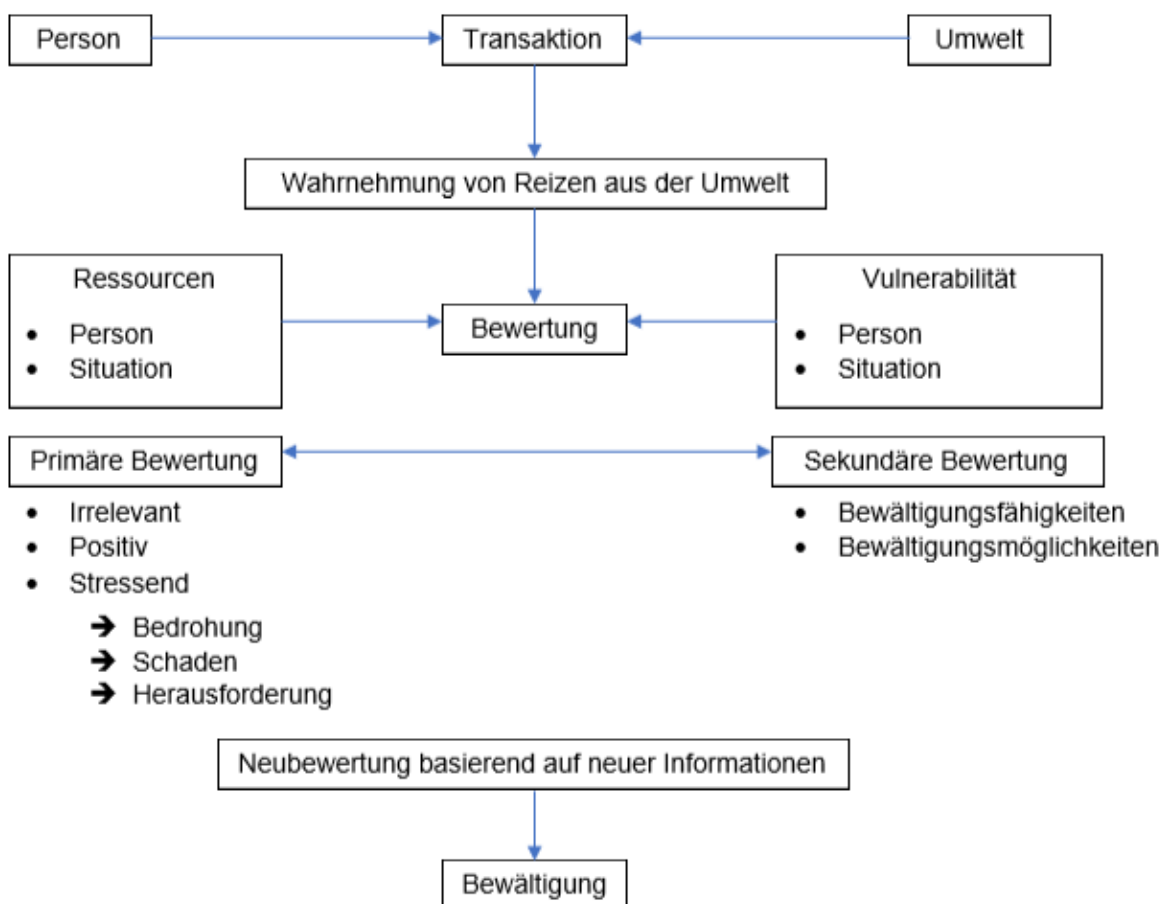
Ressourcen sind Faktoren, mit deren Hilfe eine Person bedrohliche Situationen besser lösen kann (vgl. Reif et al. 2018: 55). Dabei wird zwischen „internen und externen Ressourcen“ differenziert (Struhs-Wehr 2017: 45).

Die Persönlichkeitsfaktoren setzen sich aus Erfahrungen, persönlichen Werten, adaptierten Glaubenssätzen, inneren Stressverstärkern, vorhandenen Emotionen sowie tiefen Bedürfnissen zusammen und bezeichnen einen sogenannten WahrnehmungsfILTER (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 87f). Erfahrungen entstehen im beruflichen Kontext durch das Sammeln von Menschenkenntnissen, das Erleben von Misserfolgen, bei der Anwendung von Fachwissen, sogar durch das Überstehen von schwierigen Lebensabschnitten und dem Lösen von Konfliktsituationen. Bewusstsein für die Pflichten und Verantwortungen, respektvolles, wertschätzendes, freundliches und tolerantes Verhalten gegenüber anderen Mitmenschen verkörpern beispielhaft persönliche Werte, die eine Person hinsichtlich der Wahrnehmung prägen können. Weiterhin beeinflussen adaptierte Glaubenssätze wie ‚Ich bin vom Pech verfolgt‘ oder ‚Alleine bekomme ich die Aufgabe nicht bewältigt‘ die Reaktion auf äußere Einflüsse. Innere Stressverstärker wie das Streben nach Perfektion und Kontrolle werden im weiterführenden Text ausführlicher erläutert. Vorhandene Emotionen hängen von dem gegenwärtigen Wohlbefinden ab und können dementsprechend sowohl



positiv, wie Glücksgefühle, als auch negativ, wie Hilfslosigkeit, sein. Zuletzt nehmen die tiefen Bedürfnisse einen hohen Stellenwert ein. Die Bescheidenheit als persönlicher Wert steht im Widerspruch zu dem Bedürfnis anerkannt zu werden (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 87f).

Alle diese Persönlichkeitsfaktoren nehmen Einfluss auf die subjektive Bewertung eines objektiven Stressfaktors, welcher aus „körperliche[n], physische[n], kognitive[n], soziale[n] oder emotionale[n] Belastungen“ resultieren kann (Struhs-Wehr 2017: 44). Dieselbe Situation kann von verschiedenen Personen unterschiedlich bewertet werden (vgl. Semmer/Zapf 2018: 29). Es werden drei Stufen hinsichtlich der Bewertung einer Situation unterschieden. Die Untergliederung erfolgt in die primäre, sekundäre Bewertung und die Neubewertung (vgl. Rusch 2019: 67).



\* Vulnerabilität meint die erschwerenden Faktoren, die auf die Bewertung einer Situation einwirken (vgl. Semmer/Zapf 2018: 27).

Abbildung 1: Ausschnitt des erweiterten Transaktionalen Stressmodells nach Lazarus und Folkman 1984. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Reif/Spieß 2018: 45; Semmer/Zapf 2018: 27).

Bei der primären Bewertung (siehe Abbildung 1) handelt es sich um die subjektive Einschätzung, ob eine Situation unbedeutend (irrelevant), positiv oder stressverursachend ist (vgl. Reif/Spieß 2018: 45f). Die positive Einstufung der Situation impliziert, dass sich die Person in der Lage fühlt, diese zu meistern. Die eigenen persönlichen Kompetenzen sind den Anforderungen, die im Zusammenhang mit der Situation an eine Person gestellt werden, überlegen. Dementsprechend wird die Situation nicht als Gefährdung betrachtet und muss nicht weiterführend analysiert werden (vgl. Wolf 2019: 41). Mit einer positiven Bewertung können Emotionen wie Freude und Zufriedenheit einhergehen (vgl. Bauer 2019: 34). Die Irrelevanz löst wiederum keinerlei Empfinden aus, stattdessen wird die Situation akzeptiert (vgl. Kaluza 2018: 74). Handelt es sich um eine stressverursachende Situation bzw. einen Reiz, so werden die Begriffe „Schädigung, Bedrohung und Herausforderung“ voneinander abgegrenzt (Semmer/Zapf 2018: 29). Die Bedrohung ist eine Annahme der Person, dass ihr in Zukunft ein Verlust respektive eine Schädigung bevorsteht (vgl. Bauer 2019: 34). Dies betrifft sowohl die körperliche als auch die seelische Unversehrtheit (vgl. Reif/Spieß 2018: 46). Wird der stressverursachende Reiz als Schädigung empfunden, so bezieht sich dieser auf die Gegenwart oder Vergangenheit und meint einen Verlust, einen Misserfolg bzw. einen körperlichen oder seelischen Schaden (vgl. Reif/Spieß 2018: 46; Semmer/Zapf 2018: 29). Eine Herausforderung kann sowohl Erfolg als auch Misserfolg bedeuten (vgl. Semmer/Zapf 2018: 30). Es besteht demnach die Möglichkeit einen stressverursachenden Reiz positiv einzustufen, wenn die Herausforderung in einer erfolgreichen Bewältigung mündet (vgl. Reif/Spieß 2018: 46).

Die sekundäre Bewertung (siehe Abbildung 1) entspricht der Überprüfung der Möglichkeiten, der verfügbaren Ressourcen, die für die Situationsbewältigung zur Verfügung stehen, sowie die Einschätzung der eigenen Fähigkeiten und der Konsequenzen, die sich aus dem jeweiligen Handeln ergeben (vgl. Reif/Spieß 2018: 46; Struhs-Wehr 2017: 45; Wolf 2019: 42). Aus den beiden Bewertungen resultiert die Bewältigungsstrategie, welche in zwei Formen – problem- und emotionsorientiertes Coping – unterschieden werden (vgl. Rusch 2019: 67). Diese Strategien werden im dritten Kapitel genauer analysiert. Es erfolgt keine zeitliche Trennung der primären und sekundären Bewertung während der aktiven Situationsbeurteilung. Des Weiteren ist es möglich, dass die Bewertung in umgekehrter Reihenfolge sich zuträgt (vgl. Rusch 2019: 67; Semmer/Zapf 2018: 30). Dies führt zur subjektiven Entgegnung einer Beanspruchungssituation (vgl. Rusch 2019: 67).

Die letzte Stufe bildet die Neubewertung (siehe Abbildung 1). Diese ergibt sich aus der Grundlage neuer Informationen, basierend auf den Erkenntnissen der primären und sekundären Bewertung (vgl. Reif/Spieß 2018: 45). In diesem Zusammenhang treten vier Ausprägungen der kognitiven Neubewertung auf – Neuinterpretation, Normalisierung, Neuordnung und Neupositionierung. Im Fall einer Neuinterpretation wird die bedrohliche Situation neu expliziert und nicht mehr als Gefahr aufgefasst. Die Normalisierung bedeutet Akzeptanz des Stressfaktors sowie der Situation und basiert häufig auf einer Erläuterung. Die Neuordnung der Informationen führt zu einer Neubewertung der Situation und bedarf eines größeren Aufwands im Vergleich zu den drei weiteren Ausprägungen. Zuletzt

knüpft die Neupositionierung an die Neuordnung an und führt zu einem Perspektivwechsel (vgl. Huber 2019: 10). Die entsprechenden Ressourcen können in dieser Ausprägung einen positiven Umgang mit der jeweiligen Situation ermöglichen (vgl. Ducki 2009: 17f).

Mit Hilfe des Transaktionalen Stressmodells wird der Stressprozess greifbarer sowie anschaulicher dargestellt. Lazarus Fokussierung auf die Subjektivität der Wahrnehmung und die zur Verfügung stehenden Ressourcen bilden den Kern der Stressdarstellung (vgl. Leifels 2019: 62). Kritisiert wird das Modell vor allem hinsichtlich der „Wahrnehmungs- und Bewertungsprozesse“ (Leifels 2019: 59). Die Problematik besteht in der schwierigen Nachvollziehbarkeit der Auswirkungen der individuellen Situationsbewertung auf die endgültige Stressbewältigung (vgl. Wolf 2019: 43f).

Das Nachweisen des kognitiven Geschehens wird in diesem Zusammenhang als schwer umsetzbar eingestuft (vgl. Leifels 2019: 60). Reichert kritisiert auf dieser Basis die fehlende Operationalisierung des mentalen Prozesses (vgl. Wolf 2019: 44).

Operationalisierung bezeichnet die „Konkretisierung theoretischer Begriffe und Hypothesen durch Angabe beobachtbarer und messbarer Ereignisse“ (Dudenredaktion „Operationalisierung“: 04.09.2020).

Übertragen auf das Transaktionale Stressmodell bedeutet dies, dass weder die Subjektivität der stressverursachenden Situationen, noch der internen und/oder externen Ressourcen nachweisbar sind (vgl. Wolf 2019: 44). Hierzu zählt ebenfalls das Bewusstsein darüber, welche Prozesse aktiv oder passiv stattfinden. Dies erschwert die Überprüfung durch andere Forscher (vgl. Leifels 2019: 60).

Des Weiteren kritisieren verschiedene Autoren die Zirkularität der stressverursachenden Situation und deren Bewältigung. Denn die Zirkularität bezeichnet eine Wechselwirkung zwischen Stressor und des ausgelösten Bewältigungsprozesses. Anders betrachtet, kann es sich lediglich um eine Stressreaktion handeln, wenn sich an diese ein Bewältigungsvorgang anschließt (vgl. Wolf 2019: 44).

Die erhöhte Komplexität, basierend auf den unterschiedlichen Prozessverlaufsoptionen – unterteilt in Positivität und Negativität – entspricht einem weiteren Kritikpunkt. Eine andere Problematik stellen hierbei die vielen verschiedenen Variablen dar, deren Wirkung im Einzelnen nicht eindeutig hinsichtlich Art der Reaktion sowie vorkommender Grad der Intensität identifizierbar ist (vgl. Leifels 2019: 60f).

Kritisiert wird ebenso die unpräzise Unterscheidung von Bewältigung sowie Anpassung. Dies bedarf einer genaueren Abgrenzung, da die Übergänge relativ nah beieinanderliegen. Zudem wird hinterfragt, aus welchem Grund zwei Formen der Stressbewältigung unterschieden werden, da sich verschiedene Maßnahmen in beiden Strategien wiederfinden (vgl. Leifels 2019: 61).

## 2.3 Arbeitsbezogene Stressoren

Die Stresstudie der Techniker Krankenkasse hat ergeben, dass Beruf und Ausbildung die größten Stressfaktoren in Deutschland sind (vgl. TK 2016: 12). Besonders häufig sind die Auslöser für arbeitsbedingten Stress der Termin- und Leistungsdruck, die Abhängigkeit von Mitarbeitern, das Vergessen der eigenen Bedürfnisse, zwischenmenschliche Konflikte sowie fehlende Wertschätzung (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 22). In diesem Abschnitt erfolgt die Einordnung des Begriffs Stressor, die Bezugnahme auf arbeitsbezogene Stressoren und deren anschließende kategorische Unterscheidung in organisationale, leistungsbezogene und soziale Stressfaktoren.

### 2.3.1 Begriffsdefinition und Einordnung von Stressoren

Stressoren sind Reize, die individuell auf eine Person Einfluss nehmen, diese zu einer Anpassung an die Situation zwingen und die Möglichkeit sowie Bereitschaft zur Bewältigung erfordern (vgl. Rusch 2019: 6; Siegrist 2018: 81). Auslöser für einen Reiz können innere sowie äußere Einflüsse sein (vgl. Siegrist 2018: 81). Die inneren Einflüsse nehmen demnach Bezug auf die persönlichen Kompetenzen einer Person. Die äußeren Einflüsse knüpfen wiederum an Situationen, Tätigkeiten und Organisationen an (vgl. BGW 2012: 13). Stressoren lassen sich jedoch nicht immer eindeutig voneinander abgrenzen, stattdessen hängen bestimmte Stressfaktoren miteinander zusammen, wie beispielsweise die dauerhafte berufliche Erreichbarkeit in Verbindung mit dem Arbeitsalltag (vgl. TK 2016: 15). Zudem sind Stressoren durch bestimmte Merkmale gekennzeichnet. Eine Stressreaktion ist demnach davon abhängig, wie intensiv und lange ein Stressor anhält (abhängig von der Bedrohung der persönlichen Zielvorstellungen), ob es sich um eine vollkommen neue Situation handelt und inwieweit diese beeinflussbar, kontrollierbar sowie vorhersehbar ist (vgl. Kaluza 2018: 9f). Bei der Analyse der Stressoren müssen sowohl die Ressourcen als auch persönliche Stressverstärker (siehe Abbildung 2) in die Betrachtung einfließen (vgl. Hößler/Striepling 2020: 54; Schlerit/Fischer 2019: 38).

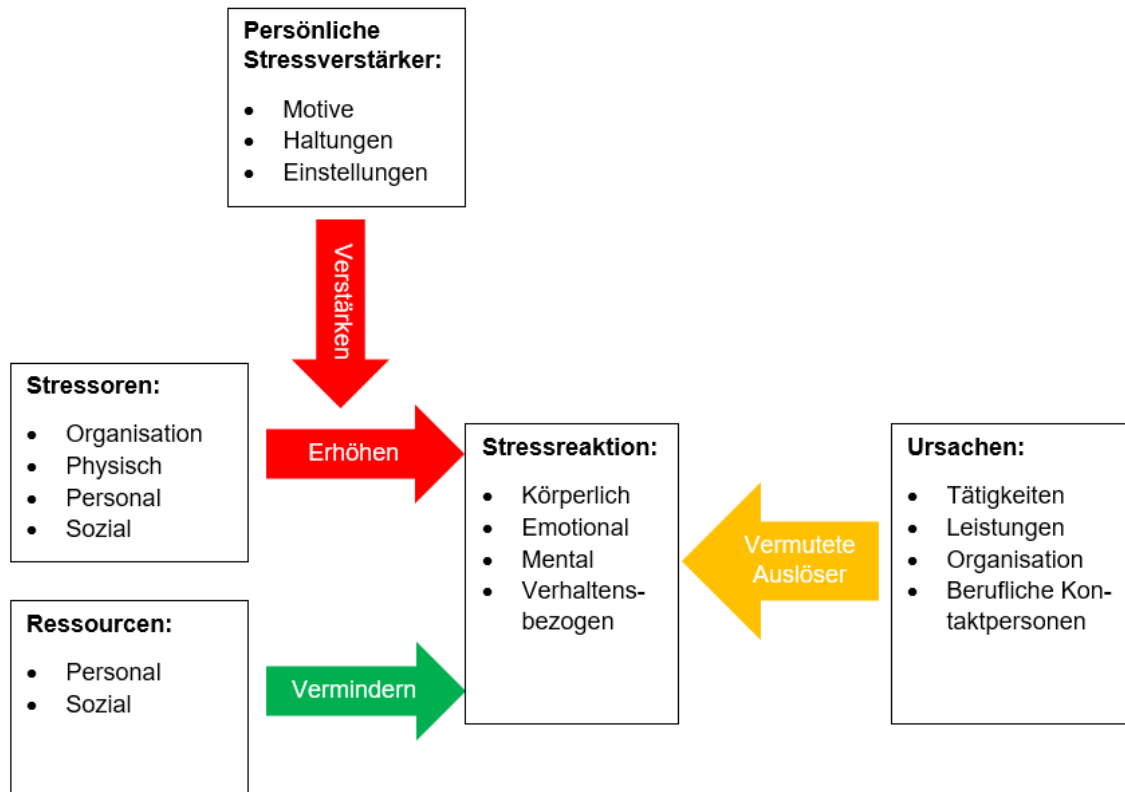


Abbildung 2: Belastung am Arbeitsplatz (Eigendarstellung in Anlehnung an: Hößler/Striepling 2020: 54; Kaluza 2018: 7f).

### Exkurs: Persönliche Stressverstärker

„Persönliche Stressverstärker in Form von individuellen Motiven, Einstellungen und Bewertungen tragen dazu bei, dass Stressreaktionen ausgelöst oder verstärkt werden“ (Kaluza 2018: 13). Lebensbedrohungen, die für eine Vielzahl von Menschen eine Gefahr darstellt, kann zu übereinstimmenden Situationsbewertungen führen (vgl. Kaluza 2018: 13). Zu den wichtigsten persönlichen Stressverstärkern gehören Perfektionismus, Verweigerung von Hilfestellung, schnelle Aufgabenerledigung, Unkenntnis bezüglich der persönlichen Leistungsgrenzen, Definieren über die eigenen Leistungen, stets körperliche sowie mentale Stärke vorzuweisen, den Forderungen anderer Genüge zu leisten (vgl. Kaluza 2018: 13; Schlerit/Fischer 2019: 38).

Von den persönlichen Stressverstärkern ist abhängig, wie bedrohlich eine bestimmte Situation von einer Person bewertet wird. Demnach zu urteilen, ist dies der Ansatzpunkt, um an der eigenen Stresswahrnehmung zu arbeiten (vgl. Kaluza 2018: 14). Anforderungen sind notwendig, um die persönliche Weiterentwicklung zu gewährleisten. Denn der Mensch ist nicht in der Lage, in jeder Situation auf bereits vorhandenes Wissen respektive bestehende Kompetenzen zurückzugreifen. Stattdessen bedarf es der Fähigkeit, neues Wissen aufzubauen, Kompetenzen zu

bilden und Erfahrungen zu gewinnen, um die Anforderungen, resultierend aus einer Situation, bewältigen zu können (vgl. Kaluza 2018: 48).

Die Art des Stressors, der tatsächlich zu einer Stressreaktion führt, hängt, wie bereits beschrieben, von den Erfahrungen sowie der Persönlichkeit und damit von der subjektiven Bewertung jedes Einzelnen ab. Jedoch können geschlechtsspezifische Unterschiede in der Reaktionsintensität auf verschiedene Stressoren zwischen Mann und Frau festgestellt werden (vgl. TK 2016: 14). In diesem Zusammenhang löst bei Männern besonders das Arbeitsleben in Verbindung mit beruflicher Konkurrenz, zeitlichen Druck, das Streben nach Aufstiegschancen, wenig Handlungs-/Entscheidungsfreiheit, monotone Aufgaben, terminlicher/ leistungsspezifischer Druck sowie Kontrollverlust und permanente Erreichbarkeit eine Stressreaktion aus (vgl. Rusch 2019: 7; TK 2016: 14). Frauen fühlen sich zunehmend durch die Unvereinbarkeit von Privat- und Berufsleben, konfliktbedingte Störung der Harmonie sowie Selbstzweifel aufgrund von selbstverschuldeten Fehlern gestresst (vgl. Rusch 2019: 7).

Eine weitere Unterscheidung kann hinsichtlich der Altersgruppe erfolgen. Die 18- bis 29-Jährigen fühlen sich mit 71 Prozent besonders stark durch das Berufsleben gestresst. Im Gegensatz dazu stellt für die Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen die Erfüllung der persönlichen Leistungsansprüche mit 52 Prozent in Verbindung mit der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben ein großer Stressfaktor dar. Die 40- bis 49-Jährigen empfinden Konflikte im Privatleben mit 32 Prozent als besonders große Belastung. Schwere Krankheitsfälle im persönlichen Umfeld belasten vor allem Personen im Alter zwischen 50 und 59 Jahren mit 31 Prozent. Zuletzt führt das Pflegen von Familienmitgliedern mit 28 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen zu erhöhten Stressempfinden (vgl. TK 2016: 14f).

Nachdem der Begriff ‚Stressor‘ definiert und erläutert wurde, folgt weiterführend im nächsten Abschnitt die genauere Betrachtung der Kategorien arbeitsbezogener Stressoren. In der Fachliteratur erfolgt die Unterteilung der Stressoren auf verschiedene Arten. Im Rahmen dieser Arbeit findet die Kategorisierung in Form von organisationalen, leistungsbezogen sowie sozialen Stressfaktoren statt. In diesem Zusammenhang kann es zu einer Überschneidung einzelner Stressoren kommen, da sich verschiedene Stressoren gegenseitig bedingen und beeinflussen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 62).

Die organisationalen Stressfaktoren bilden den Rahmen im arbeitsspezifischen Kontext. Darauf bauen anschließend die Leistungsstressoren, die aus den Tätigkeiten sowie Arbeitsaufgaben resultieren, auf. Zuletzt wird der Bezug zu den sozialen Stressfaktoren hergestellt, welche aus zwischenmenschlichen Konflikten resultieren.

### **2.3.2 Organisationale Stressfaktoren**

Organisationale Stressfaktoren lassen sich in die Kategorien physikalische Umgebung, zeitliche Dimension, Arbeitsorganisation, Gesamtbalance sowie das Verhältnis von Privat- und Berufsleben untergliedern (vgl. Struhs-Wehr 2017: 41). Lärm, ungünstige

Lichtverhältnisse, arbeitserschwerende klimatische Bedingungen, schlechte Ergonomie am Arbeitsplatz und eine unverhältnismäßige Bürogröße bezüglich der Personenanzahl können eine Belastung für den Betroffenen zur Folge haben (vgl. Spieß/Reif 2018: 23). 28 Prozent der über 18.000 Befragten der BAuA-Studie gaben an, dass sie häufig Lärm ausgesetzt sind (vgl. BAuA 2017: 63).

Lärm bezeichnet, gemäß des Dudens, „als störend und unangenehm empfundene laute, durchdringende Geräusche“ (Dudenredaktion „Lärm“: 02.08.2020).

„Grelle[s], schlechte[s] oder schwache[s] Licht“ erschwert 12 Prozent der Befragten den Arbeitsalltag. 25 Prozent arbeiten unter arbeitserschwerenden klimatischen Bedingungen wie „Kälte, Hitze, Nässe, Feuchtigkeit oder Zugluft“ (BAuA 2017: 63). Negativ erzwungene Körperhaltungen am Arbeitsplatz entstehen aufgrund von schlechten ergonomischen Bedingungen und stellen ebenso wie die einseitige körperliche Beanspruchung eine Belastung dar (vgl. BAuA 2019: 445). Hierzu zählt ebenfalls die zunehmend sitzende Arbeitsweise, die dazu beiträgt, dass die Anspannung nicht abgebaut werden kann (vgl. Mainka-Riedel 2013: 22). Die Raumgröße ist unter normalen Umständen ein Indikator für die Anzahl an Personen, die in einem Büro zusammenarbeiten können. Dabei wird zwischen verschiedenen Büroformen, wie Einzel- oder Großraumbüro, unterschieden. Abhängig von den individuellen Bedürfnissen und Wohlbefinden kann sich dabei eine Stressreaktion – z. B. das Gefühl von Einsamkeit, Isolation oder Überforderung aufgrund zu vieler externer Geräusche – entwickeln (vgl. Spieß/Reif 2018: 23f).

„Nacht- und Schichtarbeit, lange Arbeitszeiten, Arbeit auf Abruf“ sowie unflexible Arbeitszeiten und Überstunden kennzeichnen die zeitliche Dimension (Assian 2019: 4; Spieß/Reif 2018: 25; Struhs-Wehr 2017: 41). Die BAuA-Studie zeigt, dass 44 Prozent „zwischen 40 und 47 Stunden“ und 17 Prozent überdies mehr als 48 Stunden pro Woche arbeiten (BAuA 2017: 46). Überstunden entstehen durch das Aufschieben von Arbeitsaufträgen, die Annahme aller Arbeitsanfragen, Unterbrechungen im Arbeitsprozess, fehlender Delegation, schlechter Organisation des Arbeitsplatzes, keine Durchführung von regelmäßigen Pausen, uneindeutige Zielformulierungen, Unterschätzung des Zeit- und Arbeitsaufwandes sowie Vernachlässigung täglicher Leistungsschwankungen (vgl. Spieß/Reif 2018: 26).

Die Arbeitsorganisation beinhaltet alle Rahmenbedingungen für die Ausführung der Tätigkeiten. Regulationsbehinderungen zählen ebenfalls dazu (vgl. Struhs-Wehr 2017: 41). Veränderungen in der Organisation stellen ein großes Stresspotenzial dar und können zudem auch ein Auslöser für Unzufriedenheit sein (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 43; Spieß/Reif 2018: 26). Dies umfasst die Veränderung von Arbeitsstrukturen wie beispielsweise das häufige Wechseln des Arbeitsplatzes, das Auflösen ganzer Abteilungen sowie eine veränderte Teamzusammensetzung (vgl. Kaluza 2018: 54; Spieß/Reif 2018: 26; Tanghatar 2012: 34). Das Einführen unbekannter, moderner Arbeitsmethoden und Technologien kann eine weitere Belastung für die Mitarbeiter bedeuten (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 44). Damit geht die ständige Erreichbarkeit einher, die angesichts moderner Technologien

möglich ist (vgl. Rolfe 2019: 104). Das Smartphone ermöglicht damit, dass der Arbeitnehmer auch in der Freizeit, die der Erholung dienen soll, für den Arbeitgeber zur Verfügung steht. In Folge dessen wird ein Zustand der inneren Unruhe ausgelöst (vgl. Mainka-Riedel 2013: 9f). Der Personalabbau verkörpert eine extreme Form der Veränderung und löst zudem Unsicherheiten bei möglichen betroffenen Personen aus (vgl. Assian 2019: 4; Wolf 2019: 87). Diese Unsicherheit kann aus dem Gefühl, den Anforderungen nicht mehr standhalten zu können, resultieren (vgl. Rolfe 2018: 103). Nach der Entlassung von Personal folgt zudem häufig Mehrarbeit für die Verbliebenen und damit auch Überstunden, die aus der Arbeitsverdichtung hervorgehen (vgl. Assian 2019: 4).

Die arbeitsspezifische Gesamtbalance wird im Falle der Gratifikationskrise und organisatorischen Ungerechtigkeit gestört (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 81; Struhs-Wehr 2017: 41).

Die Gratifikationskrise bezeichnet ein Modell, dass sich mit dem Nutzen der Duldung von Stressoren und dementsprechend mit der Gerechtigkeitsfrage auseinandersetzt (vgl. Schuster et al. 2011: 48).

Diese basiert auf mangelnder Reziprozität, dem fehlenden Selbstwert sowie nicht vorhandener sozialer Integration, die durch die Reziprozität bedingt werden. Reziprozität bedeutet, dass ein Arbeitnehmer erwartet, dass die arbeitsbezogenen Anstrengungen adäquat belohnt werden. Der Selbstwert ergibt sich aus der Anerkennung der Mitarbeiter und Vorgesetzten. Soziale Integration meint die Zugehörigkeit zu einer Gruppe. Es entsteht ein Ungleichgewicht, wenn die Belohnung nicht der geleisteten Arbeit entspricht (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 76). Bei der Gratifikationskrise werden die extrinsische und intrinsische Komponente unterschieden. Extrinsisch bezeichnet die Wahrnehmung „ein[es] Ungleichgewicht[es] zwischen der geforderten Verausgabung und der erhaltenen Belohnung“ (Bartholdt/Schütz 2010: 76). Verausgaben entsprechen den arbeitsbezogenen Anstrengungen, resultierend aus Anforderungen und Pflichten. Demgegenüber steht die Seite der Belohnungen in monetärer und nicht-monetärer Form. Entsteht zwischen diesen beiden Komponenten ein Ungleichgewicht, kann dies Auswirkungen auf das Wohlbefinden einer Person haben (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 76f). Hinzukommt die Verausgabungsneigung als intrinsische Komponente, die sich aus „Kognitionen, Emotionen und Verhaltensweisen“ zusammensetzt (Bartholdt/Schütz 2010: 78). In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit eine Person die Verausgaben und Gegenleistungen wahrnimmt und eine Disparität überwindet (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 78).

Organisationale Ungerechtigkeit bezeichnet Handlungen, die einen negativen Einfluss auf eine faire, organisationale Ressourcenverteilung ausüben (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 81; BAuA 2017: 39). Dazu zählen die fehlende Anerkennung der Arbeitsleistung, die organisationale Ungerechtigkeit, die Unvereinbarkeit von Privat- und Berufsleben, die problematische Bereitstellung von Informationen sowie Durchführung von Veränderungsprozessen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 76; BAuA 2017: 12; Spieß/Reif 2018: 26). Das Bedürfnis nach Anerkennung der Arbeitsleistung fordert die angemessene Entschädigung der erbrachten Arbeitsleistung. Jene Anerkennung kann in Form von „Entlohnung, Wertschätzung [...],



Arbeitsplatzsicherheit und Karrierechancen“ zum Ausdruck gebracht werden (Bartholdt/Schütz 2010: 76f). Die Würdigung der Anstrengungen steigert einerseits das persönliche Selbstwertgefühl und signalisiert andererseits soziale Integration. Befinden sich die Anstrengungen und Belohnungen in einem unangemessenen Verhältnis zueinander, kann dies Stress bei der betroffenen Person auslösen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 76; BAuA 2017: 39). Dies betrifft vor allem „Führungsstrukturen und Führungshandeln“ (BAuA 2017: 39). Dazu gehört die leistungsentsprechende Entlohnung, die gleichen Regeln für alle sowie Respekt und Vertrauen im Umgang miteinander (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 81).

Zuletzt nimmt das Verhältnis von Privat- und Berufsleben, bezogen auf den sogenannten ‚Work-Life-Conflict‘, einen entscheidenden Stellenwert im Bereich der organisationalen Stressfaktoren ein. (vgl. Struhs-Wehr 2017: 41). Die Erfüllung der Pflichten im privaten als auch beruflichen Leben führen zunehmend zu einer Konfrontation und damit Unvereinbarkeit. Einerseits wartet auf Arbeit ein großer Stapel mit Aufgaben und damit ein langer, intensiver Arbeitstag. Andererseits wollen die Kinder mit ihren Eltern die nachmittägliche Freizeit verbringen. Andersherum kann die Bearbeitung von Arbeitsaufgaben negativ beeinflusst werden, wenn die Gedanken um einen erkrankten Angehörigen kreisen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 83). In diesem Kontext werden drei Konfliktformen – zeit-, stress- und verhaltensbasierte Konflikte – unterschieden. Der zeitbasierte Konflikt beruht auf der mangelnden Verfügbarkeit von Zeit und den damit verbundenen Zwang einer wohlerwogenen Aufteilung zwischen Privat- und Berufsleben. Bei dem stressbasierten Konflikt handelt es sich um eine Überlagerung beider Lebensbereiche, das heißt, Probleme des einen Bereiches werden häufig in den anderen Bereich übertragen. Verhaltenskonflikte basieren auf einer defektiven Übertragung einer speziellen Verhaltensweise aus dem Privat- in das Berufsleben und in umgekehrter Weise (vgl. Schuster et al. 2011: 49).

### 2.3.3 Leistungsbezogene Stressfaktoren

Leistungsstressoren resultieren aus überhöhten Anforderungen bei der Bearbeitung von berufsspezifischen Aufgaben. Diese beinhalten sowohl äußere als auch innere Einflüsse (vgl. Kaluza 2018: 50). Dabei nimmt die Arbeitsintensität eine zentrale Rolle im Bereich der leistungsbezogenen Stressfaktoren ein. In diesem Zusammenhang wird zwischen Arbeitsqualität und -quantität unterschieden (vgl. BAuA 2017: 26). Während die Arbeitsqualität „die Komplexität, Schwere und Qualität der Arbeit“ inkludiert, umfasst die Arbeitsquantität „Arbeitsmenge, -zeit und -geschwindigkeit“ (BAuA 2017: 26). Auf diesen beiden Faktoren bauen weitere Stressoren auf. Zunächst wird der Fokus auf den Termin- sowie Zeitdruck gelegt (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 43). Für Zeitdruck existieren verschiedene Ursachen, die in Kombination auftreten können. Viele parallellaufende Aufgaben bzw. Projekte kann als erster Auslöser genannt werden (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 41). Hinzukommt das Fehlen von Informationen respektive eine unklare Aufgabenformulierung, um eine Aufgabe generell bearbeiten zu können, andauernd wechselnde Tätigkeiten und die Problematik der eigenen Zeitplanung (vgl. Kaluza 2018: 50). Das zeitnahe Abarbeiten von

Aufträgen und Terminen, um für die nächsten Termine vorbereitet zu sein, stellt ebenfalls eine Herausforderung dar und kann Zeitdruck verursachen (vgl. Mock 2017: 19). Diese genannten Aspekte können schnell zu dem Versuch von Multitasking führen, der stattdessen in einem überfordernden Gefühl endet (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 41). Des Weiteren wird die Entstehung von Zeitdruck gefördert, wenn häufige Unterbrechungen des Arbeitsprozesses vorkommen (vgl. Kaluza 2018: 50). Das Forschungsergebnis der BAuA zeigt, dass 47 Prozent der über 18.000 befragten weiblichen sowie männlichen Personen des Öfteren während der Bearbeitung ihrer Aufgaben gestört werden (vgl. BAuA 2017: 31). Eine Unterbrechung bedeutet demnach, dass eine zu diesem Zeitpunkt bearbeitete Aufgabe temporär nicht weitergeführt werden kann und stattdessen später fortgesetzt werden muss (vgl. BAuA 2017: 26). Die ständige telefonische Erreichbarkeit, das Erledigen von ungeplanten Aufgaben sowie unproduktive Besprechungen stellen Auslöser für Unterbrechungen dar (vgl. Kaluza 2018: 50f; Rolfe 2019: 103). Derweil leiden viele Arbeitnehmer unter verstärktem Leistungsdruck, Arbeitsaufträge in hoher Qualität und geringer Zeit zu bewältigen (vgl. Mock 2017: 18). Unterbrechungen bewirken somit eine Verstärkung des Leistungsdrucks und erhöhen das Arbeitspensum (vgl. Mock 2017: 18; Schlerit/Fischer 2019: 43). Zusätzlich erfordern bestimmte Aufgaben stark ausgeprägte „fachliche, methodische und soziale Kompetenzen“ (Mock 2017: 20). Dafür kann es notwendig sein, neues Wissen zu generieren, bevor die eigentliche Aufgabe bearbeitet werden kann. In der Dienstleistungsbranche kommt der Druck, einen bestimmten Umsatz und Erfolgsziele zu erreichen, zum bereits vorhandenen Leistungsdruck hinzu (vgl. Mock 2017: 18). Letztendlich nimmt ebenfalls das Maß an Eigenverantwortung, basierend auf mehr Flexibilität sowie weniger übergestellten weisungsbefugten Personen, zu und kann ebenfalls Druck verursachen (vgl. Mainka-Riedel 2013: 13).

### ***Exkurs: Prüfungsangst***

Die Angst vor Prüfungen wird im Rahmen dieser Bachelorarbeit in die Kategorie der leistungsbezogenen Stressfaktoren eingegliedert, da diese Art von Stress auf dem Leistungsdruck basiert. Im arbeitsspezifischen Zusammenhang betrifft dies vor allem die Gruppe der Auszubildenden. Prüfungsangst entwickelt sich, entsprechend der anderen Stressoren, aus der subjektiven Bewertung der Prüfungssituation. Stress verursacht demnach die Angst, die Prüfung nicht zu bestehen und demzufolge zu versagen (vgl. Pohl 2014: 106). Selbstwert, hoher Anspruch, negative Erfahrung mit Prüfungen sowie soziale Unsicherheit können Auslöser für Prüfungsangst sein (vgl. Warnecke 2018: 24-33). Der Selbstwert gibt eine Orientierung, wie eine Person von Anderen wahrgenommen wird und sollte daher gut sein (vgl. Warnecke: 23). Eine nicht bzw. weniger gut bestandene Prüfung bedeutet folglich den Verlust des Selbstwertes (vgl. Pohl 2014: 107). Der hohe Anspruch zielt darauf ab, Andere im persönlichen Umfeld nicht zu enttäuschen und knüpft damit in einer gewissen Weise an den Selbstwert an. Dabei nimmt die Denkweise, dass gute Leistungen zu Wertschätzung führen, eine übergeordnete Rolle ein (vgl. Warnecke 2018: 26). Diese Art des Denkens liegt oftmals in einem auf Leistungen

und Normen basierenden Erziehungsstil begründet. Das Erbringen von Leistung entspricht einer gesellschaftlichen Norm, weshalb Misserfolge Ablehnung zur Folge haben (vgl. Pohl 2014: 107). Negative Prüfungserfahrungen stellen einen weiteren Auslöser der Prüfungsangst dar. Dies deutet auf die persönliche Erfahrung des Scheiterns hin, welche ggf. im Beisein von Gleichaltrigen durchlaufen wurde und in Demütigung endete. Daraus kann sich eine negative Erwartungshaltung an Prüfungssituationen entwickeln, die weitere Prüfungen beeinflusst (vgl. Warnecke 2018: 29-32). Zuletzt verursachen Situationen, die die Leistung einer einzelnen Person bewerten, ein Gefühl von sozialer Unsicherheit. Dieses Gefühl ist häufig die Ursache negativer Erfahrungen im sozialen Kontakt und wirkt sich vor allem auf mündliche Prüfungssituationen aus, da in diesem Fall eine direkte Kontaktsituation hergestellt wird (vgl. Warnecke 2018: 33f).

Die genannten Stressoren können zu einer Überforderung bei der betroffenen Person führen und ggf. die Ursache für eine Stressreaktion sein. In diesem Zusammenhang wird zwischen qualitativer und quantitativer Überforderung unterschieden. Die quantitative Überforderung entsteht bei einem zu großen Arbeitsumfang, der in einem geringen zeitlichen Rahmen zu bewältigen ist. Die qualitative Überforderung resultiert aus zu hohen arbeitspezifischen Anforderungen, die mit den eigenen Fähigkeiten nicht erfüllt werden können (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 67).

Die Unterforderung bildet das Gegenstück zu der Überforderung und unterscheidet ebenfalls zwischen Qualität und Quantität. Die quantitative Unterforderung bezieht sich auf einen zu geringen Arbeitsumfang. Anforderungen, die unter dem Niveau der persönlichen Fähigkeiten liegen, bezeichnen die qualitative Unterforderung (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 67). Monotonie wird gemäß des Dudens als Eintönigkeit definiert (vgl. Dudenredaktion „Monotonie“: 28.07.2020). Damit sind einfache, meist administrative Aufgaben gemeint, denen der Einzelne keine größere Bedeutung beimisst (vgl. Mock 2017: 17). Diese Tätigkeiten nehmen eine immer wiederkehrende Funktion ein, umfassen einen größeren zeitlichen Rahmen und lösen eine geringe Reizaktivität aus (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 69).

### **2.3.4 Soziale Stressfaktoren**

Soziale Stressfaktoren im arbeitsspezifischen Kontext entstehen in zwischenmenschlichen Interaktionen mit Kollegen, Vorgesetzten, Kunden und Klienten (vgl. Kaluza 2018: 51; Mock 2017: 19). Fehlende Anerkennung in Form nicht-wertgeschätzter Arbeitsleistung von Kollegen und Vorgesetzten ist eine Ausprägung der sozialen Stressfaktoren (vgl. Kaluza 2018: 51; Schlerit/Fischer 2019: 45). Mangelnde soziale Kontakte stehen häufig im Zusammenhang mit fehlender Interaktion und nicht vorhandener Unterstützung durch Kollegen sowie Vorgesetzten (vgl. Kaluza 2018: 51; Mock 2017: 20). 26 Prozent der über 18.000 Befragten erhalten kaum oder keinerlei Unterstützung von ihren Vorgesetzten (vgl. BAuA 2017: 37). Das Gegenstück dazu bildet die soziale Überstimulierung, das heißt der Kontakt mit zu vielen Personen. Die soziale Überstimulierung tritt vorwiegend in der

Dienstleistungsbranche im täglichen Kontakt mit Kunden, Klienten und Kollegen auf (vgl. Kaluza 2018: 51f).

### **Exkurs: Rollenstress**

Die Kombination aus persönlichen Stressverstärkern und sozialen Stressoren können Rollenstress verursachen (vgl. Spieß/Reif 2018: 21). Eine Rolle impliziert ein bestimmtes Verhalten in der Gesellschaft, welches von einer Person innerhalb einer konkreten sozialen Position in Bezug zu einer sozialen Struktur erwartet wird (vgl. Dudenredaktion „Rolle“: 17.07.2020; Spieß/Reif 2018: 21). Die Rolle folgt einem bestimmten Rollenmuster, welches die „verhaltensbezogenen Anforderungen oder Grenzen“ beschreibt (Bartholdt/Schütz 2010: 64). Drei Ursachen des Rollenstress können unterschieden werden (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 64). Die erste Ursache bildet der Rollenkonflikt. Dieser erwächst „aus dem Ineinandergreifen verschiedener Rollen und aus Widersprüchen zwischen gesellschaftlicher Rolle und persönlicher Veranlagung und Einstellungen“ (Dudenredaktion „Rollenkonflikt“: 18.07.2020). Rollenkonflikte können in verschiedenen Formen auftreten. Zwei Rollen einer Person, die nicht miteinander kooperieren bzw. sich widersprüchlich gegenüberstehen, werden als Inter-Rollen-Konflikt bezeichnet (vgl. Spieß/Reif 2018: 21). „Zwei verschiedene Rollensender [stellen] unvereinbare Anforderungen an das Verhalten des Rollenträgers“ (Bartholdt/Schütz 2010: 64). Ein Intra-Rollen-Konflikt entsteht wiederum, wenn unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen innerhalb einer Rolle aufeinandertreffen und sich widersprechen. Entspricht die Rolle den eigenen persönlichen, moralischen Vorstellungen und Werten nicht, bewirkt dies einen Person-Rollen-Konflikt (vgl. Spieß/Reif 2018: 21f). Das unpräzise Definieren von Erwartungen an eine Rolle, die sogenannte Rollenambiguität, zählt ebenfalls zu den Ursachen von Rollenstress (vgl. Spieß/Reif 2018: 22f). Kennzeichnend dafür sind ambigüe Arbeitsanforderungen und -prozesse, Unkenntnis über die auszuführenden Aufgaben, die zu erreichenden Ziele, die Verteilung der Verantwortung sowie den Werdegang im Unternehmen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 65). Zuletzt führt ein Mangel an zeitlichen sowie materiellen Ressourcen zu einer nicht exakten Ausführung der Rolle und entspricht einer rollenbezogenen Überforderung (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 65; Spieß/Reif 2018: 23).

Soziale Konflikte können im Arbeitsalltag mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden entstehen und variieren bezüglich ihrer Ursachen je nach Personengruppe (vgl. Kaluza 2018: 52). Emotionsarbeit, schnelle Erfassung der Wünsche, Konfrontationen und Beschwerden ergeben sich aus der Kommunikation mit Kunden (vgl. Bartholdt/Schütz: 70; Kaluza 2018: 52; Mock 2017: 18). Emotionsarbeit wird besonders in der Dienstleistungsbranche angewandt und bezeichnet die Ausdrucksweise positiver Gefühle mit „Mimik, Stimme und Gestik“, losgelöst von den tatsächlichen Emotionen, gegenüber Kunden (Bartholdt/Schütz 2010: 70). Die betroffene Person befindet sich zwangsweise in der Situation, jegliche negative Emotionen zu verstecken und der Kundenorientierung entsprechend zu handeln

(vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 71). Inwieweit die Emotionsarbeit Stress verursacht, hängt von der „Häufigkeit, Variabilität, Dauer und Intensität des Emotionsausdruckes und [der] emotionale[n] Dissonanz“ ab (Bartholdt/Schütz 2010: 71).

Eine Dissonanz bezeichnet eine Unstimmigkeit, die im Rahmen der Emotionsarbeit die Differenz der ausgedrückten im Verhältnis zur empfundenen Emotion beschreibt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 71; Dudenredaktion „Dissonanz“: 02.08.2020).

Die Emotionsarbeit basiert auf der Kundenorientierung und fordert zudem eine schnelle Auffassungsgabe der kundenspezifischen Gefühlslage sowie Bedürfnisse (vgl. Mock 2017: 18). Während der Interaktion mit Kunden stellen unverhältnismäßige Anforderungen und widersprüchliche Kundenwünsche ein weiteres stressverursachendes Potenzial dar (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 70). Die Schwierigkeit liegt hierbei trotz der Probleme den angemessenen Umgang mit dem Kunden zu finden (vgl. Spieß/Reif 2018: 16). Eine besondere Herausforderung charakterisiert die Beschwerde eines Kunden, vor allem wenn es sich dabei um einen persönlichen Angriff handelt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 70; Kaluza 2018: 52). Dabei muss der Kunde nicht zwangsläufig direkt aggressiv agieren, stattdessen führen bereits Unhöflichkeiten zu einer Minderung des Selbstwertgefühls (vgl. Leifels 2019: 78f).

Konkurrenzverhalten, Diskriminierung, Mobbing können während der Zusammenarbeit mit Kollegen auftreten (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 73; Kaluza 2018: 52; Spieß/Reif 2018: 16). Mobbing ist die extreme Form eines sozialen Stressors und bezeichnet „negative Handlungen, die gegen eine Person gerichtet sind und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum vorkommen“ (Spieß/Reif 2018: 17). Dazu gehören das Unterbinden von Kontakten, die Isolation der betroffenen Person, organisationale Beschränkungen, Schädigung des Ansehens durch die Verbreitung von Gerüchten sowie Androhung bzw. Ausübung physischer Gewalt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 73; Spieß/Reif 2018: 18f). Mobbing stellt für den Täter eine Möglichkeit zur Kompensation von eigenen Problemen dar. Zudem können Neid, der Wunsch nach Vergeltung sowie Überlegenheit zu demonstrieren, ebenfalls Ursachen für Mobbing sein. Im Unternehmen begünstigen eine schlechte Arbeitsorganisation, ein unangenehmes Betriebsklima, fehlende Kommunikation, hohe Hierarchien und nicht zielführende Führungskultur die Entstehung von Mobbing. Zuletzt spielt die Persönlichkeit eine Rolle (vgl. Spieß/Reif 2018: 19f). Bestimmte Charakterzüge – wie „Gewissenhaftigkeit, Naivität, Selbstunsicherheit, eine geringe Selbstwirksamkeit und [...] Neurotizismus [...]“ neigen zu einer verstärkten Anfälligkeit für Mobbing (Spieß/Reif 2018: 20).

Auf der Ebene des Vorgesetzten liegen die Stresspotenziale in negativen Führungsverhaltenweisen. Hierzu zählt zum ersten die Vernachlässigung des Mitarbeiters bedingt durch die ausschließliche Fokussierung auf die zu bearbeitenden Aufgaben. Die Bedürfnisse in Form der Informationsvermittlung, der Zweck- und Zieldarstellung sowie die Eingliederung neuer Mitarbeiter werden nicht berücksichtigt bzw. ungenügend zufriedengestellt. Mangelnde Führungsstruktur, die sich in unklaren Zielvorgaben sowie ständigen temporären

Veränderungen äußeren. Das Fehlen von Weiterentwicklungsmöglichkeiten oder Unzuverlässigkeit hinsichtlich gemachter Versprechen sowie keine Integration der individuellen Mitarbeiterziele steigern das Potenzial einer angespannten Arbeitssituation. Ein autoritärer Führungsstil kann gleichfalls Stress auslösen. In diesem Zusammenhang nehmen der evidenten Kontrollwahn sowie die Überwachung der Delegationsbereiche der Führungskraft zu. Das Fehlen von Wertschätzung ausgehend von dem Vorgesetzten und unangemessenes bzw. unverhältnismäßiges Kritisieren bilden weitere Stressoren. Zuletzt fühlen sich Mitarbeiter durch eine Ungleichbehandlung im Hinblick auf Arbeitsumfang, Aufgaben, Entlohnung, Wertschätzung etc. in Anspannung versetzt (vgl. Spieß/Reif 2018: 16f).

Die Art und Weise, wie miteinander interagiert wird, betrifft sowohl den Umgang mit Kunden als auch mit Kollegen und Vorgesetzten. Unhöflichkeit, Aggressivität, Arroganz, Verletzung der Privatsphäre, Ignoranz, Diskriminierung sowie Missachtung der Rechte können bei der betroffenen Person Stress und ggf. eine Kettenreaktion auslösen, indem negative Emotionen zu einer schlechten Umgangsweise mit anderen führen (vgl. Tanghatar 2012: 26-30).

## 2.4 Auswirkungen arbeitsbezogener Stressfaktoren

Auswirkungen entsprechen der sogenannten Stressreaktion, die im Gehirn ausgelöst wird und die Antwort auf einen Reiz verkörpert (vgl. Kaluza 2018: 11; Schlerit/Fischer 2019: 58). Die Reaktion auf einen Reiz bzw. Stressor ist abhängig „von [der] Art, Intensität und Dauer der objektiven Anforderungen und der eigenen Bewältigungsmöglichkeiten“ (Spieß et al. 2018: 89). Die Art der Reaktion fällt wiederum sehr individuell aus, während die eine Person von Kopfschmerzen betroffen ist, leidet eine andere Person unter Verdauungsproblemen, in Bezug auf einen stressverursachenden Reiz (vgl. Kaluza 2018: 32). Es handelt sich um einen biologischen Vorgang (vgl. Kaluza 2018: 18). Frühkindliche Erfahrungen, gemessen an der mütterlichen Zuwendung, das Erleben von Trennung, die Bindung an eine Vertrauensperson sowie das Vorleben von Stress, können prägend auf eine Person einwirken. Diese Erfahrungen nehmen eine beeinflussende Funktion auf das Stressempfinden ein (vgl. Kaluza 2018: 33f).

### Exkurs: Stressreaktion im Gehirn

Drei Phasen – „[die] Alarmreaktion, [die] Widerstandsphase und [die] Erschöpfungsphase“ – kennzeichnen den Stressvorgang (Brockhaus 2010: 1189). Ein stressverursachender Reiz sorgt für das Auslösen der Alarmreaktion. Die Reaktion an sich erfolgt in der Phase des Widerstandes. Nach Beendigung der Reaktion setzt die Phase der Erholung bzw. Erschöpfung ein (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 73f). Dieser Vorgang unterliegt dem Zuständigkeitsbereich des Hirnstamms, des limbischen Systems sowie der Großhirnrinde (auch Neocortex genannt) (vgl. Kaluza 2018: 23f). Dabei reguliert die Großhirnrinde „unsere bewusste Wahrnehmung und unsere Denkprozesse“ (Struhs-Wehr 2017: 33).

Die Reaktionsgeschwindigkeit in Bezug auf eine Entscheidung fällt in diesem Bereich geringer aus. Im limbischen System werden die Emotionen vergleichsweise sehr schnell verarbeitet, um mit Hilfe einer bestimmten Verhaltensweise reagieren zu können. Jenes System überprüft zudem die Gefahr bzw. Unannehmlichkeit eines Reizes und fungiert als Verbindung zwischen dem Hirnstamm und der Großhirnrinde (vgl. Kaluza 2018: 24; Struhs-Wehr 2017: 33f). Das Hirnstamm steuert „die Atmung, den Herzschlag, den Blutdruck, die Durchblutung von Muskeln und Gehirn“ und reagiert am schnellsten auf eine bedrohliche Situation (Struhs-Wehr 2017: 34). Während der Stressreaktion wird im Allgemeinen ein Kampf- oder Fluchtverhalten verursacht, welches zur Bewältigung der Gefahr führen soll (vgl. Kaluza 2018: 22). Die Sinnesorgane nehmen einen Stressor wahr und leiten diesen an den Thalamus im limbischen System (siehe Abbildung 3) weiter (vgl. Kaluza 2018: 24). Im Thalamus erfolgt die Bewertung des Stressors anhand von Erfahrungen und Emotionen (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 59). Die verarbeiteten Informationen werden an die Großhirnrinde (siehe Abbildung 3) übermittelt und genauer, anhand von abgespeicherten Erinnerungen, analysiert. Im Falle einer Registrierung einer Gefahrensituation wird eine Stressreaktion über die Amygdala, den Mandelkern, ausgelöst (vgl. Kaluza 2018: 25). Der Mandelkern befindet sich im limbischen System und bewirkt die entsprechenden Emotionen auf einen verarbeiteten Stressor wie zum Beispiel Angst sowie die Alarmierung des ‚blauen Kerns‘ (siehe Abbildung 3) im Hirnstamm (vgl. Kaluza 2018: 27; Schlerit/Fischer 2019: 59; Struhs-Wehr 2017: 34). Findet eine reflexhafte Reaktion statt, so handelt es sich um eine sogenannte Kurzschlussreaktion (vgl. Kaluza 2018: 25). Die Überprüfung der Situation wird vernachlässigt, stattdessen übermittelt der Thalamus die Signale direkt an den Mandelkern (siehe Abbildung 3) und löst die Reaktion aus (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 61; Struhs-Wehr 2017: 34). Der ‚blaue Kern‘ aktiviert den Körper über die Sympathikus-Nebennierenmark-Achse, die durch das Noradrenalin in Bereitschaft versetzt wurde (vgl. Kaluza 2018: 27). Das Noradrenalin regt das Nebennierenmark an, setzt Adrenalin frei und führt dem Körper Energie zu (vgl. Struhs-Wehr 2017: 34). Nach der Bewältigung der Gefahrensituation beendet der ‚blaue Kern‘ die Alarmierung des Körpers (vgl. Kaluza 2018: 27). Kommt es zu keiner Entspannung des Körpers, so bleibt dieser weiterhin aktiviert und verstärkt die biologischen Vorgänge (siehe Abbildung 3). Dadurch werden der Hypothalamus sowie die Hypothalamus-Hypophysen-Nebennierenrinden-Achse ange-regt (vgl. ebd.). Es erfolgt die Freisetzung des Hormons CRF, welches zur Hypophyse (Hirnanhangsdrüse) gelangt. ACTH wird hergestellt, zur Nebennierenrinde weitergeleitet und regt die Produktion des Stresshormons Cortisol an (vgl. Struhs-Wehr 2017: 35). Ein dauerhaft erhöhter Cortisol-Spiegel bewirkt verschiedene negative körperliche Reaktionen, die im nächsten Abschnitt genauer analysiert werden (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 74).

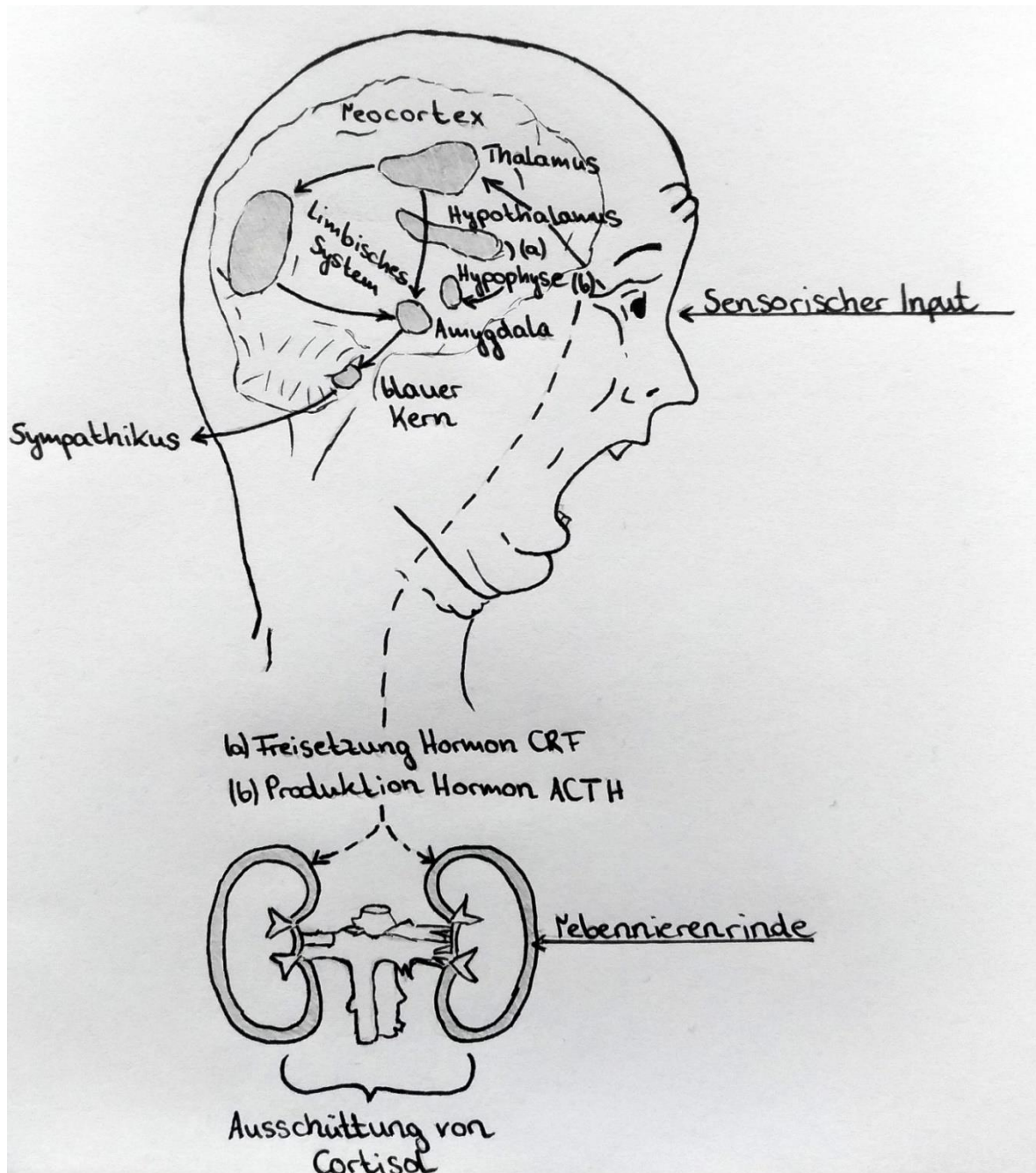


Abbildung 3: Vorgang der Stressverarbeitung im Gehirn. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Kaluza 2018: 26; Schlerit/Fischer 2019: 73).

Die Unterscheidung von Stressreaktionen kann sowohl in der zeitlichen Dimension als auch auf der Ebene des Körpers, der Kognition, der Emotion sowie des Verhaltens erfolgen (vgl. BGW 2012: 15). Die vier Ebenen können einen Einfluss aufeinander ausüben. Diese werden in den nachfolgenden drei Unterpunkten genauer erläutert und zeitlich untergliedert, wobei die kognitive und emotionale Reaktion zu einem Abschnitt zusammengefasst werden. Die zeitliche Dimension differenziert zwischen kurzfristigen sowie mittel- bis langfristigen Reaktionen (vgl. Ducki 2009: 22; Rusch 2019: 51). Kurzfristig kann Stress positiv wirken, indem anschließend an die Anspannung, die entsprechende Entspannung folgt. Langfristig wird der Organismus in eine anhaltende Alarmbereitschaft versetzt, die



gesundheitliche Folgen, mit Tendenz zu einem chronischen Zustand, haben kann (vgl. Rusch 2019: 49).

### 2.4.1 Folgen auf der körperlichen Ebene

Die körperlichen Folgen basieren auf Reaktionen im vegetativ-hormonellen sowie muskulären Bereich. Das vegetative Nervensystem mit den daran anknüpfenden Organen sowie hormonelle Wirkungen bilden die unkontrollierbare Ebene der körperlichen Reaktion. Im Gegensatz dazu unterliegen die muskulären Resonanzen einer gewissen Willkür (vgl. TK 2017: 26). Mit der Freisetzung der Stresshormone Cortisol, Adrenalin sowie Noradrenalin werden die körperlichen Reaktionen auf der vegetativen Ebene eingeleitet (vgl. BGW 2012: 15). Adrenalin beeinflusst das Herz-Kreislauf-System (vgl. Schuster et al. 2011: 37). Die Bronchien werden geweitet, sodass eine erhöhte Sauerstoffaufnahme erfolgen kann (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 31; Struhs-Wehr 2017: 34). Die erhöhte Sauerstoffaufnahme ist bedeutsam für die Energiegewinnung in den Zellen und deckt gleichzeitig den erhöhten Bedarf der Muskeln (vgl. Spieß et al. 2018: 88f). Die Muskeln spannen sich zur Vorbereitung auf den Kampf oder die Flucht an (vgl. Ducki 2009: 23). Der Blutdruck steigt aufgrund der Weitung wichtiger Blutgefäße im herz-, gehirnnahen sowie muskulären Bereich und der zugleich stattfindenden Verengung kleinerer Blutgefäße (vgl. Kaluza 2018: 20). Die Verbesserung der Durchblutung begünstigt die „Energieversorgung von Herz, Gehirn und Muskeln“ (Kaluza 2018: 20). Die Herzfrequenz wird erhöht (vgl. Spieß et al. 2018: 88). In der Leber gespeicherter Zucker sowie im Körper eingelagert Fettsäuren geraten in die Blutbahn und stehen dem Gehirn sowie der Muskulatur zur Verfügung (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 32). Körperliche Funktionen, die eine geringere Relevanz für den Prozess der Stressbewältigung darstellen – wie die Verdauung, das Schmerzempfinden oder das Hungergefühl – werden unterbunden (vgl. Ducki 2009: 23; Schuster et al. 2011: 37).

Für die Ausschüttung von Adrenalin ist das Hormon Noradrenalin verantwortlich (vgl. Rusch 2019: 49). Dies sorgt zunächst dafür, dass der Mensch aufmerksamer wird und steigert das Denkvermögen, indem das Gehirn angeregt und besser durchblutet wird (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 31; Struhs-Wehr 2017: 34). Sowohl Adrenalin als auch Noradrenalin wirken lediglich über einen kürzeren Zeitraum und sorgen für eine schnelle Energiebereitstellung, um einem Stressor mit einer Flucht- oder Kampfreaktion begegnen zu können (vgl. Ducki 2009: 23; Schlerit/Fischer 2019: 31). Die hormonelle Reaktion kann sich kurzfristig in Form eines trockenen Mundraumes, bedingt durch die verringerte Speichelproduktion, äußern (vgl. Struhs-Wehr 2017: 34). Der erhöhte Blutdruck führt gegebenenfalls zu einer körperlichen Errötung und sorgt zudem für ein Druckgefühl im Brustkorbbereich (vgl. TK 2017: 17). Während der Energiegewinnung wird Wärme freigesetzt, die wiederum die Schweißproduktion anregt (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 32). Weitere Folgeerscheinungen sind erschwertes Atmen, Unwohlsein, Erbrechen, Schwindel, feuchte Augen etc. (vgl. TK 2017: 17). Auf der muskulären Ebene wird die Muskelspannung gesteigert, was zu einer Verbesserung der Reflexe beiträgt (vgl. Struhs-Wehr 2017: 34).

Cortisol wirkt wiederum über einen längeren Zeitraum und hält zunächst die Energieversorgung des Körpers aufrecht (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 31). Wird der Energieüberschuss nicht mit Hilfe des Kampf- bzw. Fluchtverhaltens, das heißt mit Hilfe von körperlicher Betätigung, abgebaut, bleibt die produzierte Energie unverbraucht im Körper zurück. Eine dauerhafte Anspannung führt zu langfristigen Folgen und kann in chronischem Stress enden (vgl. Kaluza 2018: 35f). Die Ausschüttung von Cortisol kann ab einem bestimmten Zeitpunkt nicht mehr zurück reguliert werden. Daraus ergibt sich die Konsequenz eines erhöhten Cortisol-Spiegels, der sich negativ auf den Körper auswirkt (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 74). Dadurch wird das Immunsystem geschwächt (vgl. Spieß et al. 2018: 88). Hieraus folgt eine „[erhöhte] Anfälligkeit für Infektionen, Herpes und Krebserkrankungen“ (Struhs-Wehr 2017: 36). Die verringerte Verdauungsaktivität kann Magenprobleme verursachen und mit einer Entzündung der Magenschleimhaut bzw. Magengeschwüren enden (vgl. Kaluza 2018: 39; Rusch 2019: 47; Spieß et al. 2018: 88). Die Zunahme der Schmerzempfindlichkeit sowie langanhaltende Muskelanspannung können für Schmerzen im Bereich des Rückens, des Nackens und des Kopfes sorgen (vgl. Kaluza 2018: 39; Schlerit/Fischer 2019: 74). 54 Prozent der 1.200 Befragten der Stressstudie der Techniker Krankenkasse sind von Verspannungen bzw. Schmerzen betroffen, 25 Prozent leiden unter Kopfschmerzen (vgl. TK 2016: 46). Ein erhöhter Cortisol-Spiegel veranlasst zudem, dass dem Körper vor dem Schlafengehen Energie zugeführt wird, sodass die betroffene Person unter Schlafstörungen leidet (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 74). Die Verringerung der Insulinwirkung, hervorgerufen durch das Cortisol, verstärkt das Risiko an Diabetes-Typ-2 zu erkranken (vgl. Kaluza 2018: 36f). Der Bluthochdruck wird durch die ansteigende Pulsfrequenz hervorgerufen. Infolgedessen kommt es zu einer Zunahme des Gefäßwiderstandes. Bleibt der Stresspegel bestehen, folgt der Verlust der Gefäßwandelastizität. Eine Weitung der Gefäße ist somit nicht mehr möglich und kann drastische Auswirkungen wie Arteriosklerose haben (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 49). Nicht abgebauter Zucker und Fette im Blut begünstigen die Entstehung einer Arteriosklerose, indem die Ablagerungen zu einer Verstopfung der Blutbahn führen. Dies fördert zudem einen erhöhten Blutgerinnungsfaktor (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 49; Kaluza 2018: 35). Im schlimmsten Fall endet dies mit einem Hirn- oder Herzinfarkt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 49). 25 Prozent der Befragten gaben an, dass sie Beschwerden des Herz-Kreislaufsystems wahrnehmen (vgl. TK 2016: 46).

In selteneren Fällen kann die Ausschüttung von Cortisol eingedämmt werden. Dies führt zu einer verstärkten Wirksamkeit des Immunsystems. Damit wird die Entstehung von Inflammationen, Unverträglichkeiten, Hypersensibilitäten sowie Autoimmunerkrankungen gefördert (vgl. Struhs-Wehr 2017: 36).

## 2.4.2 Folgen auf der kognitiv-emotionalen Ebene

Die kognitiv-emotionale Ebene bezeichnet die „Gedanken und Gefühle“, die in einer Stresssituation hervorgerufen werden (Kaluza 2018: 12). Es handelt sich um Prozesse des Denkens sowie der Wahrnehmung (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 92).

Auf der kognitiven Ebene fokussieren sich die Gedanken auf den wahrgenommenen Stressor (vgl. Schuster et al. 2011: 38f). Das kreative sowie analytische Denken werden als erstes eingeschränkt (vgl. Litzcke et al. 2013: 19). Es entsteht eine Denkblockade aufgrund der einseitigen Fokussierung, die auch als Tunnelblick bezeichnet wird (vgl. Kaluza 2018: 12). Der Tunnelblick veranlasst eine intensive Auseinandersetzung mit den Ursachen und Folgen der Stress verursachenden Situation (vgl. Barthold/Schütz 2010: 38). Häufig kann die Situation nicht mehr realitätsgemäß und objektiv wahrgenommen werden. Die betroffene Person ist zudem anfällig für Kritik und nimmt diese verstärkt negativ auf (vgl. Litzcke et al. 2013: 19). Das Lernen von Inhalten, die Merk- sowie Wahrnehmungsfunktion der Umgebung sinken, woraus ein Konzentrationsverlust resultiert (vgl. Litzcke et al. 2013: 19; Rusch 2019: 51). Die fehlende Konzentration kann sich darin äußern, dass es der betroffenen Person schwerfällt die passenden Worte zu finden, wohlüberlegte Entscheidungen zu treffen sowie lösungsorientiert zu denken (vgl. Barthold/Schütz 2010: 38). Im arbeitsspezifischen Kontext wird es zunehmend schwieriger, komplexe Aufgaben zu lösen (Litzcke et al. 2013: 19). Aufgrund der kreisenden Gedanken nimmt das Interesse für andere Themenbereiche ab (vgl. Rusch 2019: 51). Allgemein kann davon ausgegangen werden, dass ein gesundes Maß an Stress die Gedächtnisleistung fördert. Tritt Stress jedoch in einem zu geringen bzw. verstärkten Ausmaß auf, ist dies für die Leistungsfähigkeit hinderlich (vgl. Barthold/Schütz 2010: 39). Letztendlich können die verminderte Denkleistung und Konzentrationsfähigkeit in einem Blackout enden (vgl. Kaluza 2018: 12).

### **Exkurs: Blackout**

Ein Blackout bezeichnet gemäß Duden ein unerwartetes, kurzzeitiges Ausbleiben des Erinnerungsvermögens (vgl. Duden.de „Blackout“: 10.08.2020). Dies kann während einer Prüfung, eines Vortrags, eines „wichtigen Gespräche[s] und Verhandlungen“ – allgemein in extremen Stresssituationen – entstehen (Pohl 2014: 50f). Die benötigten Gedanken sind nicht mehr abrufbar, obwohl diese zuvor präsent vorhanden waren (vgl. Pohl 2014: 51).

Angst und Ärger verkörpern signifikante emotionale Reaktionen (vgl. BGW 2012: 15). Eine wahrgenommene Bedrohung erscheint hierbei als Ursache der Angst. Dabei wird im modernen Zeitalter zwischen der Leistungsangst sowie der sozialen Angst differenziert. Zu hohe Anforderungen, die als Angriff auf den Selbstwert gedeutet werden, entsprechen der Leistungsangst (vgl. Litzcke 2013: 20). Es ist die Angst, zu versagen oder sich zu blamieren, die bei der Leistungsangst eine entscheidende Rolle spielt (vgl. Kaluza 2018: 12). Verschiedene soziale Situationen können das persönliche Selbstwertgefühl bedrohen und die soziale Angst auslösen. 5 Prozent kämpfen mit akuten Angstzuständen (vgl. Techniker Krankenkasse 2016: 46). Ärger stellt eine weitere Form der emotionalen Reaktion dar und kann in einer aggressiven Verhaltensweise enden (vgl. Litzcke 2013: 20f). Beide Reaktionsformen basieren auf dem Gefühl der inneren Anspannung. Die Situation wirkt überfordernd und ruft Nervosität hervor, da der Ausgang dieser Lage schwer abzuschätzen ist (vgl. Rusch 2019: 51). Ein Viertel der Befragten leidet unter einer nervösen und gereizten Gefühlslage (vgl. TK 2016: 46). Einen Ausweg aus dieser fordernden Situation zu finden,

kann einen verstärkten Druck ausüben und die betroffene Person zusätzlich hetzen. Das Empfinden von Schuld und sich Vorwürfe zu machen, sind weitere Reaktion auf eine stressverursachende Situation (vgl. Kaluza 2018: 12).

Auf lange Sicht fühlt sich die betroffene Person frustriert und erschöpft (vgl. Rusch 2019: 51; Spieß et al. 2018: 88). Der Wunsch, aus der Spirale der Eintönigkeit und der psychischen Ermüdung hinauszugelangen, nimmt zu (vgl. BGW 2012: 15; Spieß et al. 2018: 88). Im arbeitsbezogenen Zusammenhang entwickelt sich eine Arbeitsunzufriedenheit, die zudem Auswirkungen auf die Handlungen haben kann (vgl. Spieß et al. 2018: 88).

Je länger der Zustand der Hilflosigkeit und damit der Stress anhält, desto stärker entwickeln sich daraus ein depressives Erscheinungsbild sowie Ängste (vgl. Kaluza 2018: 12; Mainka-Riedel 2013: 23). 13 Prozent der Befragten der Techniker Krankenkasse Stressstudie leiden unter bedrückten Gefühlen und Depressionen (vgl. TK 2016: 46). Die Anzahl an Menschen, die aufgrund einer psychischen Erkrankung arbeitsunfähig sind, nahm in den letzten Jahren im deutschen Raum zu (vgl. Mainka-Riedel 2013: 23). Zudem zählen „seelische Erkrankungen [zu der] häufigste[n] Ursache für Frühverrentungen in Deutschland“ und deskribieren ein Problem für die Wirtschaft (Mainka-Riedel 2013: 23).

Die Endstation der emotionalen Erschöpfung bildet das Burnout – häufig als „Begleitscheinung der modernen Arbeitswelt“ eingeordnet (TK 2016: 43). Eine vertiefte Erläuterung des Begriffs ‚Burnout‘ erfolgt nach der analytischen Betrachtung der Verhaltensebene.

### ***Exkurs: Burnout vs. Depression – Erschöpfung für Körper, Seele und Geist***

„Der Begriff ‚Burnout‘ [...] bezeichnet einen andauernden und schweren Erschöpfungszustand infolge einer chronischen Stressreaktion mit sowohl körperlichen als auch seelischen [und geistigen] Beschwerden“ (Kaluza 2018: 41; vgl. Mainka-Riedel 2013: 112f). Es gilt die Begriffe Burnout und Depression voneinander abzugrenzen. Fehlender Antrieb, Niedergeschlagenheit und Erschöpfung kennzeichnen beide Erkrankungsformen. Das Burnout findet wiederum im arbeitsbezogenen Kontext Anwendung und nimmt Bezug auf die für bestimmte Personen schwer bewältigbaren Anforderungen. Eine langanhaltende Überforderung über Monate oder Jahre hinweg kann der Auslöser für Burnout sein (vgl. Assian 2019: 12; Scherrmann 2015: 15). Es kann zwischen aktiven sowie passiven Burnout differenziert werden. Aktiv bezieht sich auf übersteigerte eigene Ansprüche sowie die Fokussierung auf die Leistungen. Passiv meint im Gegensatz dazu die beruflichen Aufgaben und damit einhergehenden Anforderungen (vgl. Mainka-Riedel 2013: 114). Es entsteht ein Ungleichgewicht zwischen stressverursachenden Situationen und Phasen der Entspannung – d. h., die Energiespeicher werden in einem viel geringeren Maße aufgefüllt, als Kraft in herausfordernde Aufgaben investiert wird (vgl. Mainka-Riedel 2013: 115; TK 2016: 43). Der Regenerationsprozess vollzieht sich nicht mehr auf natürlichem Wege (vgl. Kaluza 2018: 42). Die physischen

Auswirkungen entsprechen einem Dauerstresszustand wie Verlust der Energie, Schmerzen, gestörter Schlafrhythmus, eingeschränktes Immunsystem sowie vermindertes Interesse an sexueller Aktivität. Emotionale Belastungen können in Form einer Überforderung, negativen Gefühlen und Gedanken, Verlust des Sinns im Leben und Stimmungsschwankungen auftreten. Die mentale Erschöpfung zeigt sich in fehlender Leistungsfähigkeit, unkonzentriert sein, zynische Züge (vgl. Kaluza 2018: 43f).

„Eine Depression bezeichnet eine Störung des seelischen Befindens, bei der Betroffene unverhältnismäßig lange unter Symptomen von Niedergeschlagenheit leiden“ (DAK 2013: 4). Etwa 4 Millionen Menschen kämpfen gegenwärtig mit Depressionen (vgl. Hofmann 2015: 9). Eine Unterscheidung kann vor allem dahingehend getroffen werden, dass die Lust zur Ausübung von Aktivitäten bei Burnout vorhanden sein kann, während das Interesse bei einer Depression beinahe gänzlich verschwunden ist. „[Eine Depression] kann akut, chronisch oder in wiederkehrenden Phasen auftreten“ (DAK 2013: 4). Eine bedrückte Gemütslage, keine Zeit für die eigenen Interessengebiete sowie ein Mangel an Energie, die eine Dauer von zwei Wochen überschreiten, deuten auf eine Depression hin (vgl. DAK 2013: 4). Je nachdem wie schwer der Verlauf ist, kann eine Überschneidung von Burnout und Depression entstehen (vgl. Scherrmann 2015: 15f). Maslach und Jackson entwickelten 1986 ein Instrument, mit dem es möglich ist, Burnout besser zu diagnostizieren (vgl. Assian 2019: 11; Scherrmann 2015: 14). Dies setzt sich aus „der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der reduzierten persönlichen Leistung“ zusammen (Assian 2019: 11). Emotionale Erschöpfung bezeichnet den Grad der persönlichen Wahrnehmung, inwieweit die eigenen Kraftreserven ausreichend sind. Die Depersonalisation bestimmt den Grad der Gefühlslosigkeit bzw. negativen Einstellung gegenüber anderen Menschen. Der Grad der Abwertung der persönlichen Arbeitsleistung und die damit verbundene Minderung des Selbstwertgefühls kennzeichnen die geminderte Leistungsfähigkeit (vgl. Spieß et al. 2018: 90).

### 2.4.3 Folgen auf der Verhaltensebene

Die verhaltensbezogenen Reaktionen können von außenstehenden Personen wahrgenommen werden und beeinflussen die Aktivität sowie Leistung der betroffenen Person (vgl. BGW 2012: 15; Kaluza 2018: 11). Zwischen drei Grundverhaltensweisen – Kontrolle, Toleranz und Resignation – kann differenziert werden. Das Reagieren auf eine stressverursachende Situation in Form einer Leistungssteigerung bzw. der Flucht bedeutet für die betroffene Person Kontrolle. Die Akzeptanz sowie die Erhöhung der Frustrationstoleranz symbolisieren eine Art der Duldsamkeit und zugleich den Wunsch nach einem positiven Wandel. Zuletzt impliziert die Resignation die endgültige Hinnahme der bestehenden negativen Gegebenheiten und vernachlässigt den aktiven Eingriff in die Situation (vgl. Litzcke et al. 2013: 23).

Schwankende Leistungen, unruhige Verhaltensweisen sowie ein erhöhtes Konfliktpotenzial prägen bereits schnell das Verhalten der betroffenen Person (vgl. BGW 2012: 15; Kaluza 2018: 12; Rusch 2019: 51). Ein negatives Leistungsdefizit verdeutlicht sich an einem unstrukturierten Arbeitsverhalten. Multitasking – d. h. viele Aufgaben gleichzeitig bewältigen – fehlende Planung und der Verlust des Überblicks über abzuarbeitende Aufgaben sowie bevorstehende Termine stellen erste Indizien für eine Stressreaktion dar (vgl. Kaluza 2018: 11). Zudem steigt die Fehlerquote an, wodurch eine höhere Zeitinvestition für die zu bewältigenden Aufgaben notwendig wird (vgl. Spieß et al. 2018: 88). Das unruhige Verhalten kann in Form verschiedener Gestiken (hochgezogene Schultern, nervöse Bewegungen der Finger und Füße), Ausdrucksweisen (zittern, knirschende Zähne) und Mimik (erstarrende oder nervöse Gesichtszüge) zum Ausdruck kommen (vgl. Kaluza 2018: 12; TK 2017: 16). Sprachlich kann sich dies durch eine erhöhte Sprechgeschwindigkeit, ständiges Unterbrechen anderer Personen oder einer Sprachproblematik z. B. Stottern ausdrücken (vgl. Kaluza 2018: 11; Litzcke et al. 2013: 24). Ungeduld äußert sich jedoch ebenfalls durch ein gestörtes Essverhalten wie beispielsweise in Form einer schnellen Nahrungsaufnahme sowie die Vernachlässigung von Pausen (vgl. Kaluza 2018: 11).

Eine langanhaltende Anspannung führt zu einer weiteren Reduktion des Freizeit- und Soziallebens (vgl. BGW 2012: 15). Die Vernachlässigung von sozialen Interaktionen sorgt dafür, dass eine Distanz zu den Freunden und Familienangehörigen aufgebaut wird. Das Interesse seitens der persönlichen sozialen Kontakte entgleitet über die Dauer der Isolation (vgl. Rusch 2019: 51). Das Konflikt- und Streitpotenzial steigt hingegen an und stellt die betroffene Person in einem unbeliebten Erscheinungsbild dar (vgl. Spieß et al. 2018: 88). Familienangehörige, Freunde, arbeitsbezogene Kontakte werden möglicherweise für die Stressoren verantwortlich gemacht und mit einer zynischen Art konfrontiert (vgl. Litzcke et al. 2013: 23). Eine partnerschaftliche Beziehung leidet besonders stark unter den emotionalen Gefühlsschwankungen und der Isolation, sodass aus diesem anhaltenden Zustand Partnerschaftskonflikte entstehen können bis hin zu der Auflösung des partnerschaftlichen Bundes (vgl. Rusch 2019: 51). Die persönlichen Interessengebiete werden aus zeitlichen Gründen hintangestellt (vgl. Litzcke et al. 2013: 23). Absentismus, „gewohnheitsmäßiges Fernbleiben vom Arbeitsplatz“, führt zu einer Zunahme der „Fehlzeiten am Arbeitsplatz“ (BGW 2012: 15; Dudenredaktion „Absentismus“: 14.08.2020; Rusch 2019: 51). Weiterführend wird von einer sogenannten inneren Kündigung gesprochen (vgl. Spieß et al. 2018: 88). Die Verarbeitung neuer Informationen wird erschwert und unterbindet zudem gedankliche Offenheit gegenüber Entwicklungen. Dies beeinträchtigt ebenfalls die Problemlösefähigkeit, sodass lediglich notgedrungen eine schnelle statt optimale Lösung gewählt wird (vgl. Litzcke et al. 2013: 23f). Zuletzt sollte das Betäubungsverhalten, dass sich im verstärkten „Nikotin-, Alkohol- und Medikamentenkonsum“ äußert, als weitere negative Reaktion auf einen Stressor erwähnt werden (Kaluza 2018: 11; Rusch 2019: 51).

## 3 Stressbewältigungsstrategien

In diesem Kapitel werden die Maßnahmen im Umgang mit Stress erläutert. Die Differenzierung erfolgt hierbei in problem- und emotionsorientiertes Coping. Zu Beginn startet das Kapitel mit einleitenden Worten zur Definierung des Begriffs Stressbewältigung.

### 3.1 Begriffsdefinition

Die Stressbewältigung, auch Coping genannt, bezeichnet die Bestrebungen danach, sich stressverursachenden Situationen zu entziehen, diese zu vermindern, ein Ende zu bereiten oder die Auswirkungen einzuschränken. In diesem Zusammenhang wird jedoch nicht vorausgesetzt, dass die Person den jeweiligen Stressor erfolgreich bewältigt und kennzeichnet demnach auch das Scheitern eines Bewältigungsversuches (vgl. Semmer/Zapf 2018: 25). Den Begriff „Coping“ prägte Lazarus während der Überarbeitung seines Transaktionalen Stressmodells und differenziert zwischen der problem- und emotionsbezogenen Stressbewältigung (vgl. Heinrichs et al. 2015: 26). Die Coping-Strategien sind dafür verantwortlich, die Entstehung von chronischem Stress vorzubeugen (Spieß et al. 2018: 105). Problem- und emotionsorientiertes Coping können sowohl einzeln als auch in Kombination angewendet werden (vgl. Semmer/Zapf 2018: 30). Beide werden in den nachfolgenden Abschnitten näher erläutert und mit Maßnahmen im Stressumgang verdeutlicht.

Für die Stressbewältigung bedarf es grundsätzlich interner sowie externer Ressourcen. Interne Ressourcen bezeichnen die persönlichen Voraussetzungen in Form beruflicher und sozialer Kompetenzen sowie individuelle Maßnahmen zur Überwindung von stressigen Situationen. Die Rahmenbedingungen bilden die externen Ressourcen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 89f).

Der Begriff der Resilienz erhält im Umgang mit Stress eine zentrale Bedeutung. Dieser bezeichnet eine „psychische Widerstandskraft [bzw. die] Fähigkeit, schwierige Lebenssituationen ohne anhaltende Beeinträchtigung zu überstehen“ (Dudenredaktion „Resilienz“: 18.09.2020). Resilienz bildet sich aus Erfahrungen der Situationsbewältigung heraus und dient der Prävention von Stressreaktionen. Daraus ergibt sich demnach die Gewinnung von Ressourcen, um zukünftige Situationen besser bewältigen zu können (vgl. Huber 2019: 1). Besonders die persönliche Resilienz nimmt in dieser Arbeit eine bedeutungsvolle Rolle ein. Eine Synergie aus Person und Umwelt, die sich aus Anpassungen sowie Fehlanpassungen zusammensetzen. In diesem Zusammenhang kann eine Unterscheidung in personen- und umfeldbezogene Ressourcen sowie Risikofaktoren vorgenommen werden (vgl. Rolfe 2019: 106).

Zu den personenbezogenen Ressourcen zählen:

- selbstbestimmtes Handeln,
- die wahre Person zu zeigen,
- eine ausbalancierte Grundhaltung einzunehmen,
- die eigenen Emotionen und persönlichen Fähigkeiten identifizieren zu können,
- das Verhalten zu beeinflussen und zu kontrollieren,
- auf persönliche Fähigkeiten vertrauen,
- soziale Kompetenzen,
- Ausdauerfähigkeit,
- einen wirkungsvollen Umgang mit Stress,
- die Fähigkeit Probleme zu bearbeiten sowie
- den Sinn in den Tätigkeiten zu erkennen (vgl. Rolfe 2019: 106f).

Umfeldbezogene Ressourcen sind:

- die gesellschaftliche Stellung,
- eine kollaborative, respektvolle und aufbauende Arbeitsatmosphäre,
- Relationen zu empathischen, vertrauten Bezugspersonen,
- ein auf Resilienz bedachter Einflussbereich (vgl. Rolfe 2019: 107).

## 3.2 Problemorientiertes Coping

Das problemorientierte Coping setzt sich mit dem stressverursachenden Problem auseinander (vgl. BGW 2012: 11). Betrachtet werden in diesem Zusammenhang die persönlichen Qualifikationen im Umgang mit Stressoren sowie die externen Ursachen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 103). Dabei kann zwischen handlungsorientierten und intrapsychischen Stressbewältigungsstrategien differenziert werden. Die Handlungsorientierung bezieht sich auf die offensichtlichen Aktivitäten, die der Situationsbewältigung dienen. Im Gegensatz dazu verkörpern intrapsychische Vorgänge im inneren ablaufende Maßnahmen. Die gezielte Suche nach Informationen und Unterstützung sowie das Problem aktiv anzugehen, stellen problembezogene, handlungsorientierte Strategien dar (vgl. Schuster et al. 2011: 52f). Informationen können über die Recherche im Internet oder auch durch das Aufsuchen einer Beratungsstelle gewonnen werden. Hilfestellung bieten hierbei zum einen die Beratungsstellen und zum anderen das persönliche soziale Umfeld beispielsweise Familienmitglieder und/oder Freunde (vgl. Spieß et al. 2018: 102). Eine stressverursachende Situation neu zu bewerten oder bewusst zu verdrängen, gehören zu den intrapsychischen Strategien (vgl. Schuster et al. 2011: 52f). Die Umbewertung entspricht der Veränderung der persönlichen „Erwartungen und Einstellungen“ an eine bestimmte Situation (TK 2017: 37). Die Verdrängung wird in Situationen angewandt, die unüberwindbar erscheinen bzw. keine größere Bedeutung einnehmen. In diesem Fall wird das Problem jedoch nicht bearbeitet und bleibt ggf. weiterhin bestehen (vgl. TK 2017: 21).



Für beide Formen der Stressbewältigung sind besonders interne Ressourcen notwendig (vgl. Schuster et al. 2011: 52f). Die Handlungsorientierung umfasst verschiedene Kompetenzbereiche, wozu die Lösungsorientierung, die optimale Zeiteinteilung, den Umgang mit Konfrontationen, die richtige Kommunikation und Proaktivität zählen (vgl. Schuster et al. 2011: 57). Die Problemlösekompetenz erfordert eine exakte Analyse des Stressors, um schrittweise eine Lösung entwickeln zu können (vgl. Spieß et al. 2018: 103). Herausfordernde Situationen meistern sowie zweckgerichtete Entscheidung unter Zeitdruck treffen zu können, stellt einen Lernprozess dar (vgl. Bernhard/Wermuth 2011: 85). Eine Maßnahme bildet das Problemlösetraining, das eine Verhaltensänderung impliziert. Dies basiert auf fünf Schritten, die in keiner vorgeschriebenen Struktur absolviert werden müssen. Dazu gehört, sich einen Überblick über die stressverursachende Situation zu schaffen. Weiterführend kann das Problem definiert und damit identifiziert werden. Das ermöglicht die Betrachtung von Alternativen und fördert die Entscheidungsfindung, um anschließend eine Lösung umzusetzen (vgl. Rusch 2019: 100).

Die Zeitmanagementkompetenz bedarf einer genauen Reflexion des eigenen Verhaltens im Umgang mit der zur Verfügung stehenden Zeit (vgl. Bernhard/Wermuth 2011: 85). Denn Unproduktivität aufgrund von Zeitfressern, fehlerhafter Einstellungen sowie selbstverursachtem Zeitdruck bieten Potenzial für Anspannung (vgl. Bernhard/Wermuth 2011: 85; TK 2017: 22). Die Zeit effektiv zu nutzen, bedeutet eine gute Planung und Priorisierung der zu bewältigenden Aufgaben, die Reduzierung von Ablenkungspotenzialen sowie die Integration von Leistungsschwankungen in den Tagesablauf (vgl. Barmer 2018: 2). Unterstützende Maßnahmen konstituieren verschiedene Methoden wie die S.M.A.R.T.- und ABC-Methode, das Pareto-Prinzip sowie die ALPEN-Methode (vgl. Rusch 2019: 113). S.M.A.R.T. dient der signifikanten Zielformulierung anhand der fünf Maßeinheiten – Spezifität, Messbarkeit, Attraktivität, Realismus und Terminierung – wodurch die Chancen der Zielerreichung gesteigert werden (vgl. Rusch 2019: 115). Mit Hilfe der ABC-Analyse findet eine Priorisierung der Aufgaben statt und zugleich wird eine Reflexion der Zeitznutzung durchgeführt. A-Aufgaben besitzen die höchste Priorität, es folgen die B-Aufgaben mit einer mittelwertigen Bedeutung und anschließend die weniger wichtigen C-Aufgaben, die häufig Routinetätigkeiten entsprechen (vgl. Rusch 2019: 115f). Das Pareto-Prinzip besagt, dass mit 20 Prozent Zeitaufwand 80 Prozent Ergebnis erzielt werden. Wiederum 80 Prozent Zeitaufwand führen zu 20 Prozent Ergebnis. Dies gilt es bei der Aufgabebearbeitung zu berücksichtigen. Eine bessere Strukturierung des Tages ermöglicht die ALPEN-Methode (vgl. Rusch 2019: 118):

1. „Aufgaben und Termine zusammenstellen“
2. „Länge der Tätigkeiten schätzen und aufsummieren“
3. „Pufferzeit für Unvorhergesehenes festlegen (60:40-Regel)“
4. „Entscheidungen über Prioritäten, Kürzungen und Delegation treffen“
5. „Nachkontrolle – Unerledigtes übertragen“ (Rusch 2019: 119)

Innerhalb des Konfliktmanagements ist es erforderlich, unangemessene bzw. unberechtigte Kritik nicht anzunehmen. Weiterhin sollten Konflikte durch aktiv Ansprechen bearbeitet und gelöst werden (vgl. TK 2017: 21).

Die Kommunikationskompetenz stellt die Grundlage für das gezielte Ansprechen von Problemen dar (vgl. Barmer 2018: 2). Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun kann diesbezüglich als Unterstützung zum Ausbau der Fähigkeiten dienen. Das Modell findet sowohl im Privat- als auch Berufsleben Anwendung. Vier Botschaften – die Sachinformation, die Selbstoffenbarung, der Beziehungshinweis sowie der Appell – kennzeichnen das Kommunikationsquadrat. Es gilt alle vier Botschaften zu berücksichtigen, um Konflikte zweckorientiert lösen zu können (vgl. Rusch 2019: 102f).

Proaktiv bezeichnet gemäß des Dudens eine „differenzierte Vorausplanung und zielgerichtetes Handeln, [um] die Entwicklung eines Geschehens selbst [zu bestimmen] und eine Situation [herbeizuführen]“ (Dudenredaktion „proaktiv“: 10.09.2020). Ein Ansatz, um die Proaktivität umsetzen zu können, bildet die instrumentelle Stresskompetenz. Dieser Ansatz ermöglicht zwei Optionen. Einerseits den Stressor direkt zu beeinflussen in Form einer Änderung, Verringerung oder Beseitigung dessen. Andererseits wird durch die Weiterentwicklung der persönlichen Fach- und Sozialkompetenzen ebenfalls die Stressbewältigung begünstigt (vgl. Kaluza 2018: 93).

Zu den Ressourcen der intrapsychischen Stressbewältigung zählen die „Akzeptanz von Unveränderlichem“ sowie die „Bewertungskompetenz“ (Schuster et al. 2011: 57). Der Umgang mit einem Problem, das zum aktuellen Zeitpunkt – ggf. nach Lösungsversuchen – nicht lösbar erscheint, stellt eine intensive Auseinandersetzung mit der Situation dar (vgl. Schuster et al. 2011: 85f). Die fünf Phasen – „Schock, Wut, Verhandlung, Depression und Akzeptanz“ – werden durchlaufen (Schuster et al. 2011: 86). Dies soll zu einer Reduzierung des Energieaufwandes, die Situation überwinden zu wollen, führen (vgl. Schuster et al. 2011: 87).

Die Bewertungskompetenz kann mithilfe eines mentalen Stressmanagements aufgebaut werden. Dies bedeutet, die persönlichen Einstellungen und Denkmuster – Stressverstärker – positiv zu beeinflussen (vgl. Kaluza 2018: 95). In diesem Zusammenhang existieren vier Ansatzpunkte, die den Umgang mit Stressoren erleichtern können. Der erste Aspekt bildet die Akzeptanz der Situation. Den Stressor neu zu bewerten und als Chance zu betrachten, stellt den zweiten Aspekt dar. Ein dritter Ansatzpunkt verkörpert die Entwicklung von Vertrauen in die eigenen Stärken (vgl. Kaluza 2018: 131f). Zuletzt ist es bedeutsam, persönliche Stressverstärker – wie Perfektion, Suche nach Anerkennung, Autonomiebedürfnis, Kontrollverlangen und den eigenen Drang, jegliche Situation (wider der physischen und psychischen Verfassung) bewältigen zu müssen – zu eliminieren (vgl. Kaluza 2018: 131f/ 145). Das „ABC-Modell der Emotionen von Ellis“ bildet eine Möglichkeit, um einen Stressor neu zu bewerten (Schuster et al. 2011: 69f). Das ‚A‘ steht für den Auslöser, das ‚B‘ hat die Bedeutung der Bewertung und das ‚C‘ verkörpert die Konsequenz im Sinne der ausgelösten Gefühle sowie Verhaltensweise. Der Prozess wird rückwärts betrachtet,

d. h., zuerst erfolgt die Analyse der Stressreaktion, anschließend kann die Bewertung und am Ende der Stressor näher betrachtet werden. Daraufhin soll ein Umdenken und eine Umbewertung der stressverursachenden Situation stattfinden (vgl. Schuster et al. 2011: 70).

### 3.3 Emotionsorientiertes Coping

Das emotionsorientierte Coping stellt einen Bezug zu der ausgelösten Emotion her (vgl. BGW 2012: 11). Hierbei handelt es sich um die Überwindung negativer Emotionen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 103). Dabei kann ebenfalls zwischen handlungsorientierten und intrapsychischen Stressbewältigungsstrategien unterschieden werden. Das handlungsorientierte, emotionsbezogene Coping umfasst einerseits die körperliche Auslastung und andererseits gezielte Maßnahmen zur Entspannung (vgl. Schuster et al. 2011: 52f).

Bewegung zeigt eine positive Wirkung auf die Psyche sowie den Körper (vgl. Roscher 2009: 54). Sport fördert das persönliche Selbstwertgefühl und die Selbstwirksamkeit (vgl. TK 2017: 35). Die Kompetenzen im Umgang mit schwierigen Situationen werden erweitert (vgl. Roscher 2009: 55). Regelmäßige körperliche Tätigkeiten unterstützen die Entstehung von Glückshormonen und begünstigen die konzentrierte Arbeitsweise sowie bessere Informationsspeicherung (vgl. TK 2017: 35). Des Weiteren senkt diese Form der Stressbewältigung das Risiko von Angstzuständen sowie Depressionen (vgl. Roscher 2009: 55). Während der körperlichen Betätigung wird der Energieüberschuss abgebaut, der aufgrund des stressverursachenden Reizes entstanden ist. Dadurch sinkt der Cortisol-Spiegel und lindert bzw. beseitigt die Anspannungen im Kopf- und Rückenbereich. Die körperliche Fitness wird gesteigert und damit erfolgt zugleich die Stärkung der Abwehrkräfte (vgl. TK 2017: 35). Das Risiko verschiedener Erkrankungen wie Bluthochdruck, Diabetes-Typ-2 und Krebs kann ebenfalls reduziert werden. Zuletzt sorgt die Ausgewogenheit von Bewegung und Entspannung für eine erhöhte Lebenserwartung und steigert das positive Wohlbefinden von Körper und Geist (vgl. Roscher 2009: 55; TK 2017: 35). Dafür sind ein gesundes Maß und ein angemessenes Sportprogramm – z. B. Ausdauersport, Yoga, Pilates – notwendig (vgl. TK 2017: 25/ 35). Dies setzt sich aus einer positiven Grundeinstellung gegenüber Sport, in den Tag integrierbare Übungseinheiten, ggf. sozialer Interaktion mit Freunden, Variation bei der Wahl der Sportart sowie gesundes Durchhaltevermögen zusammen (vgl. Däfler 2018: 216-221).

Entspannungsübungen fügen sich aus „verschiedene[n] Techniken, Zielsetzungen und Traditionen“ zusammen (Rusch 2019: 93). Eine Methode bildet die progressive Muskelentspannung (vgl. Schuster et al. 2011: 53). Dabei handelt es sich um eine „wechselseitige Beziehung zwischen zentralem Nervensystem und Muskeltonus“ (Rusch 2019: 94). 16 verschiedene Muskelgruppen des Körpers werden mit Hilfe einer An- und Entspannungstechnik gelockert und führen zu einer mentalen sowie emotionalen Entspannung (vgl. Mainka-Riedel 2013: 197; Rusch 2019: 95).

Die progressive Muskelentspannung kann Beschwerden wie „Herzklopfen, Schwitzen, Zittern und Schmerzzustände“ verringern (Mainka-Riedel 2013: 197).

Die Atemtechnik charakterisiert eine weitere Form der systematischen Entspannungstechnik. Dabei wird durch eine fließende Atmung Entspannung erzeugt und simultan erhöht sich die Sauerstoff- sowie Energiezufuhr (vgl. TK 2017: 32).

In den Bereich des intrapsychischen, emotionsbezogenen Coping zählen die meditativen Strategien, das Autogene Training, die Selbstinstruktion sowie die Ablenkung (vgl. Schuster et al. 2011: 53). Die Meditation nimmt einen hohen Stellenwert im Stressbewältigungsprozess ein (vgl. Mainka-Riedel 2013: 198). Eine Möglichkeit der Unterscheidung kann hinsichtlich der Ausführungsform, d. h. im Sitzen als gängigste Variante oder im Stehen wie es bei Tai-Chi praktiziert wird, vorgenommen werden. Des Weiteren wird zwischen der funktionsorientiert und offenen Meditation differenziert (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 143). Die fokussierte Meditation richtet das Augenmerk „auf ein ausgewähltes Objekt“. Entstehende Gedanken sind zulässig, jedoch sollen diese zum Weiterziehen losgelassen werden und den Fokus zurücklenken. Es findet keine Bewertung der Gedanken statt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 144f). Bei der offenen Meditation werden lediglich die entstehenden Gedanken und Gefühle aus einer übergeordneten Perspektive betrachtet. Von Bedeutung sind die subjektiven Interpretationen auf den Ebenen der Kognition und Emotion, die aufgrund einer inneren Reizung entstehen (vgl. ebd.). Die wiederholende Anwendung der Meditation führt zu einer Veränderung der Gehirnfunktion, die sich in einem erhöhten Aufmerksamkeits- und Auffassungsvermögen sowie einem verbesserten Umgang mit Emotionen äußert (vgl. Mainka-Riedel 2013: 198). Dies wird durch eine „dickere Hirnrinde in bestimmten Bereichen des Gehirns“ ermöglicht (Mainka-Riedel 2013: 198). Weiterhin ermöglicht diese Form der Stressbewältigung, die verbesserte Erfassung von Inhalten, Aufgaben zu strukturieren und zu priorisieren sowie die Entscheidungsfindung (vgl. Mainka-Riedel 2013: 198).

„Autogenes Training gehört zu den Techniken konzentrativer Selbstentspannung [entwickelt von dem Psychiater Johannes Heinrich Schultz]“ (TK 2017: 29). Dabei wird die gesamte Aufmerksamkeit auf formulierte Mantras gerichtet, dass zu einer Veränderung des vegetativen Nervensystem beiträgt (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 205; TK 2017: 29). Bezeichnet wird dies als Autosuggestion (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 142). Diese Technik setzt sich aus einer unteren sowie einer oberen Stufe zusammen (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 141). „Die Unterstufe umfasst sechs Übungen mit festgelegten Standardformeln“ (Bartholdt/Schütz 2010: 141f). Hierbei wird zwischen zwei Übungsarten differenziert – einerseits in Bezug auf das vegetative Nervensystem und andererseits zur Funktionsregulierung der Organe. Die Oberstufe wird auch als autogene Meditation bezeichnet, die sich aus drei Übungen – der Meditation, der Analyse und der Katathym-imaginative – zusammenfügt (vgl. Bartholdt/Schütz 2010: 141f).

Katathym-imaginative entspricht einer Form der Psychotherapie, die bildliche sowie symbolische Motive zur Aufarbeitung von Problemen nutzt. Der Begriff

‚Katathym‘ bzw. ‚katathymios‘ entstammt der griechischen Sprache und impliziert im Geist festverankerte Gedanken (vgl. Sonnenmoser 2003). Das Wort ‚imaginative‘ leitet sich von ‚Imagination‘ ab und bezeichnet gemäß des Dudens bildhaftes Denken (vgl. Sonnenmoser 2003; Dudenredaktion „Imagination“: 17.09.2020).

Das Autogene Training entspannt sowohl den Körper als auch den Geist. Dies trägt zu einer verbesserten Konzentration, bedingt durch die bewusste Ausrichtung der Aufmerksamkeit auf den Körper, bei. Besonders hervorzuheben ist die ‚affektive Resonanzdämpfung‘, die zu einer Eindämmung negativer Empfindungen wie unbegründete Bedrückung des Gemüt, innerer Rastlosigkeit oder tiefere Niedergeschlagenheit alias Depression (vgl. Schlerit/Fischer 2019: 205f). Damit wird die Belastbarkeit erhöht während sich die Stressreaktionen auf erhöhte Anforderungen reduzieren (vgl. Techniker Krankenkasse 2017: 29).

Die Selbstinstruktion dient der positiven Beeinflussung der Situationsbewertung und zielführenden Vorgehensweise. Dies basiert auf der persönlichen Kontrollfunktion negativer Assoziationen, Vorstellungen und Emotionen (vgl. Rusch 2019: 88). Denn die Ursache für die negativen kognitiven sowie emotionalen Reaktionen ist die subjektive Interpretation der Situation (vgl. Litzcke et al. 2013.: 52). Das Verfahren der Selbstinstruktion setzt sich aus drei Teilschritten zusammen. Im ersten Schritt wird der Stressor analysiert. Daran anschließend folgt die Formulierung der beabsichtigten Verhaltensweise und des angestrebten Ziels. Zuletzt wird eine persönliche Formel – die positiv, prägnant, selbst erstellt, realistisch sowie zielführend sein soll – gebildet (vgl. Rusch 2019: 89). Dies ermöglicht den Aufbau einer bedachteren Reaktionsfähigkeit auf stressverursachende Reize (vgl. Litzcke 2013: 53).

Die Möglichkeit der Ablenkung verkörpert die letzte intrapsychische, emotionsbezogene Stressbewältigungsstrategie (vgl. Schuster et al. 2011: 53). Die Ablenkung beinhaltet Tätigkeiten, die in keinem Zusammenhang mit dem Stressor stehen und für Entspannung sorgen (vgl. Litzcke 2013: 49f). Dabei kann es sich um Aktivitäten, aber auch bewusste Veränderungen in der Wahrnehmung handeln. Zu den Handlungen zählen der klassische Spaziergang, die sportliche Betätigung, das Treffen mit Freunden, die Bearbeitung einer anderen Aufgabe etc. Die Gedanken bewusst auf ein bestimmtes Objekt beispielsweise ein Bild im Raum, eine innere Vorstellung wie eine Berglandschaft oder eine schöne Erinnerung z. B. der letzte Urlaub zu lenken, kann ebenfalls zu einem angenehmeren Wohlbefinden beitragen (vgl. Techniker Krankenkasse 2017: 54).

Damit die Stressbewältigungsstrategien umgesetzt werden können, bedarf es ebenfalls im emotionsbezogenen Coping bestimmter Ressourcen. Die Erholungskompetenz nimmt im Bereich der Handlungsorientierung eine zentrale Bedeutung ein (vgl. Schuster et al. 2011: 57). Erholung bedeutet gemäß des Dudens „das Zurückgewinnen von Gesundheit und Leistungsfähigkeit“ (Duden.de „Erholung“: 17.09.2020). Einerseits stellt die Erholung einen Ausgleich zum alltäglichen Stress her. Andererseits begünstigt eine angemessene Erholungskompetenz eine Reduktion der vorkommenden Stressreaktionen und eine

Milderung der Auswirkungen von Stressoren. Die Autorinnen Sabine Sonnentag und Charlotte Fritz entwickelten vier Möglichkeiten der Erholung (vgl. Schuster et al. 2011: 87).

- (1) „Abschalten von der Arbeit“
- (2) „Entspannung“
- (3) „Kontrolle über die Freizeit“
- (4) „Bewältigen von Herausforderungen in der Freizeit [...]“ (Schuster et al. 2011: 87)

Die Person ist in der Lage, sowohl physisch als auch psychisch von der Arbeit abzuschalten (vgl. Schuster et al. 2011: 87f). Dies impliziert verschiedene Techniken zu kennen, mit deren Hilfe der Mensch in der Lage ist, sich von arbeitsspezifischen Problemen zu distanzieren. Eine Form bildet Digital-Detox, das heißt die bewusste Reduzierung und Nutzung des Smartphone-Konsums. Dies wird durch Auszeiten, die persönliche Reflexion des Konsumverhaltens, willentliche Entscheidungen sowie Regeln ermöglicht (vgl. Däfler 2018: 43-46). Richtig abschalten zu können, bedeutet demnach die elektronischen Medien beiseite zu legen, entspannende Tätigkeiten zu wählen, negative Gedanken abzulegen und sich auf den eigenen Körper zu konzentrieren (vgl. TK 2017: 24f).

Entspannung signalisiert, gezielte und regelmäßige Pausen einzulegen, um die Produktivität zu steigern, den Arbeitsdruck zu reduzieren, das Wohlbefinden sowie die eigene Leistung zu verbessern (vgl. Däfler 2018: 185f). Drei Phasen – die Auftau-, die Bewegungs- und die Neuorientierungsphase – dienen als Weg zur Entspannung. In der Auftauphase erfolgt die Analyse der Belastung sowie die physische, kognitive und emotionale Distanzierung von dem Stressor. Die Bewegungsphase ist gekennzeichnet von der tatsächlichen Entspannung, dem Aufladen der Energiespeicher sowie die Herstellung einer Balance im Körper und Geist. Verschiedene Strategien, abhängig von der jeweiligen Anspannung, können dafür nützlich sein. Dazu zählen den Körper zu entspannen, regelmäßige Ruhephasen einzuführen, beanspruchte durch aufgeladene Ressourcen zu ersetzen, einen anderen Aufgabenbereich zu bearbeiten sowie die persönlichen Ressourcen auszubauen. In der Neuorientierungsphase werden geeignete Strategien und Ressourcen entwickelt (vgl. Bernhard/Wermuth 2011: 121f).

Die persönliche Freizeit zu kontrollieren, bedeutet eigene Entscheidungen zu treffen und selbstbestimmt zu agieren (vgl. Reif/Spieß 2018: 135; Schuster et al. 2011: 87f). Während der Freizeit Herausforderungen zu bewältigen, verkörpert einen Zuwachs an Kompetenzen. Die Art der Herausforderung basiert dabei auf der subjektiven Einschätzung der einzelnen Person (vgl. Schuster et al. 2011: 88). Dies kann in Form eines Sprachkurses oder durch das Ausprobieren einer neuartigen sportlichen Tätigkeit ermöglicht werden (vgl. Reif/Spieß 2018: 133).

Alle vier Erholungserfahrungen dienen der Reduzierung des Erschöpfungszustands sowie als vorbeugende Maßnahme psychosomatischen Stress (vgl. Reif/Spieß 2018: 135).

Die Achtsamkeit als Ressource des intrapsychischen, emotionsbezogenen Coping verfolgt das Ziel der „verbesserten Wahrnehmung der Stressreaktion“ (Schuster et al. 2011: 67). Der Fokus wird auf die Gegenwart ausgerichtet, d. h. auf die in diesem Moment entstehenden Gedanken und Empfindungen. Denn dauerhaft präsente Gedanken an die Vergangenheit oder Zukunft können eine belastende Wirkung verursachen (vgl. Däfler 2018: 8). Mithilfe von Achtsamkeitsübungen kann die Aufmerksamkeitslenkung trainiert werden, sodass ein Abgleich der Gedanken und gegenwärtig ausgeführten Tätigkeiten stattfindet (vgl. Schuster et al. 2011: 67). Situationen angemessen wahrnehmen zu können, bildet die Basis „für eine Einstellungs- und Verhaltensveränderung“ (Schuster et al. 2011: 68). Um die Achtsamkeit besser erlernen zu können, sind die achtsamkeitsbasierte Stressreduktion und kognitive Therapie sowie die Achtsamkeitsintervention hilfreiche Trainingsprogramme (vgl. Rusch 2019: 98f). Zudem kann die Integration hilfreicher Tipps zu mehr Achtsamkeit und weniger Stressreaktionen führen. Die aktive Nutzung der Sinne – Sehen, Schmecken, Riechen, Hören und Fühlen – bedeuten eine bewusste Wahrnehmung der Gegenwart. Aufgaben sollten einzeln und nicht mehrere Tätigkeiten parallel ausgeführt werden, da dies wissenschaftlich bewiesen nicht möglich ist, mit einem Zeitverlust und Anstieg der Fehlerquote einhergeht. Gelegentlich sollten Routinen abgeändert werden, um ein besseres Bewusstsein für die alltäglichen Tätigkeiten zu schaffen. Das Erlernen und Einbinden von Yoga sowie Meditation bildet einen weiteren Schritt, um Achtsamkeit zu fördern. Zuletzt gewinnt das Zulassen von mehr Flexibilität an Bedeutung und ermöglicht ein besseres Leben im gegenwärtigen Moment (vgl. Däfler 2018: 9-14).

„Riulli und Savicki“ erweiterten das problem- und emotionsbezogene Coping um die Ebenen der Bedeutung und Beziehung (Rolfe 2019: 107f). Das bedeutungsbezogene Coping fokussiert sich auf den Zweck sowie die positive Betrachtung der Situation als eine Herausforderung. Auf andere Personen zu zugehen und Unterstützung zu erhalten, entspricht dem beziehungsbezogenen Coping (vgl. Rolfe 2019: 107f).

## 4 Empirische Untersuchung

### 4.1 Einführung in die empirische Untersuchung

Das vorletzte Kapitel entspricht dem praktischen Eigenanteil dieser Arbeit. Der Untersuchungsschwerpunkt liegt auf dem individuellen Stresserleben und dem persönlichen Umgang mit Stress. In dem Bereich des Stresserlebens zählen alle berufsspezifischen Aufgaben bzw. die Tätigkeiten, die einen Anspannungszustand verursachen sowie negative Auswirkungen auf das Berufs- und Privatleben haben. Zudem ist von Bedeutung, inwieweit der jeweilige Stressor eine physische und/oder psychische Reaktion auslöst. Des Weiteren soll herausgefunden werden, wie die jeweilige Person mit der Stressreaktion umgeht. Die Analyse bezieht sich dabei auf Auszubildende aus dem Bankwesen. In diesem Zusammenhang soll ebenfalls die Verbindung zu der wissenschaftlichen Fragestellung – Wie erleben Auszubildende aus dem Bankwesen Stress und wie gehen sie damit um? – hergestellt werden.

Das Kapitel 4.2 beschäftigt sich mit der Methode Interview. Die Vorgehensweise sieht zunächst im Abschnitt 4.2.1 die Einordnung der Datenerhebungsmethode ‚Interview‘ vor. Daran anschließend wird im Abschnitt 4.2.2 anhand der zuvor erläuterten Kriterien die Begründung der Methodenwahl vorgenommen. Der Abschnitt 4.2.3 dient der ausführlichen Beschreibung der Vorgehensweise der Datenerhebung. In diesem Passus wird auf den Interviewleitfaden sowie die Transkription der Tonaufnahmen eingegangen. Daran schließt sich das Kapitel 4.3, die Datenauswertung, an. Diese wird entsprechend der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring vorgenommen, die im Abschnitt 4.3.1 erklärt wird. Der Abschnitt 4.3.2 fungiert als Vorbereitung für die Auswertung im Abschnitt 4.3.3. Die Vorbereitung orientiert sich an den ersten Teilschritten der allgemeinen Qualitativen Inhaltsanalyse. Im letzten Kapitel 4.4 werden die ausgewerteten Inhalte interpretiert.

### 4.2 Datenerhebung mittels der Methode Interview

#### 4.2.1 Einordnung der Methode

Das Interview zählt zu den qualitativen Methoden und wird in einer nicht vollständig strukturierten Form sowie in geringerer Anzahl durchgeführt (vgl. Döring/Bortz 2016: 356). Ein Interview ist demnach „die zielgerichtete, systematische und regelgeleitete Generierung und Erfassung von verbalen Äußerungen einer Befragungsperson oder mehrerer Befragungspersonen zu ausgewählten Aspekten ihres Wissens, Erlebens und Verhaltens in mündlicher Form“ (Döring/Bortz 2016: 356). Die Vorteile eines Interviews liegen im Wahrnehmen des subjektiven Erlebens (wie das Äußern von Gefühlen, Einstellungen etc.), in



der Analyse von vergangenen, bedeutsamen Ereignissen, dem Generieren von Hintergrundinformationen, der Schaffung einer persönlichen Atmosphäre und dem Erhalt vieler Informationen in geringer Zeit (vgl. Döring/Bortz 2016: 356f).

In diesem Zusammenhang kann eine Klassifikation für die Wahl des geeigneten wissenschaftlichen Interviews anhand von sechs Kriterien vorgenommen werden. Das erste Kriterium bildet das Maß der Strukturierung und differenziert zwischen nicht-, teil- sowie vollstrukturierten Interviews. Ein nichtstrukturiertes Interview meint die vollkommen ungeplante, freie Formulierung offener Fragen. Ein teilstrukturiertes Interview inkludiert die Nutzung eines im Vorfeld erstellten Interviewleitfadens zur Orientierung. Ein vollstrukturiertes Interview umfasst hingegen eine sehr detaillierte Vorbereitung in Form eines Interviewfragebogens. Mithilfe des zweiten Kriteriums wird eine Unterscheidung zwischen Einzel- und Gruppenbefragung getroffen. Dies bezeichnet die Anzahl derjenigen Personen, die zur gleichen Zeit befragt werden. Das dritte Kriterium bezieht sich auf die Kontaktart, wie das Interview stattfindet. Ein Interview kann persönlich, telefonisch und online durchgeführt werden. Die Entscheidung, ob ein, zwei oder mehrere Interviewer zum Einsatz kommen, entspricht dem vierten Kriterium. Das fünfte Kriterium unterscheidet zwischen Experten- und Betroffenen-Interview. Befragungen, die auf fachspezifischen Kenntnissen beruhen, zählen zu den Experten-Interviews. Bei Betroffenen-Interviews liegt das Augenmerk auf subjektiven Erfahrungsberichten. Das letzte Kriterium grenzt die Interviewtechniken – narratives, ethnografisches, problemzentriertes, fokussiertes Interview – voneinander ab (vgl. Döring/Bortz 2016: 358-360). Diese empirische Analyse fokussiert eine Problemstellung, weshalb es sich hierbei um ein problemzentriertes Interview, welches nachfolgend kurz erläutert wird, handelt.

Das problemzentrierte Interview hat zum Ziel, die „möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen gesellschaftlicher Realität“ zu fördern (Witzel 2000: 1). In eigenen Worten zusammengefasst, visiert diese Technik an, subjektive Erfahrungen zu einem Problem herauszufiltern. Es handelt sich um eine Kombination aus der induktiven und der deduktiven Vorgehensweise. Damit werden mittels Vorwissen Fragen zu der Problematik verfasst, worauf die befragte Person jedoch offen reagieren soll (vgl. Witzel 2000: 1f).

In diesem Kontext existieren drei Grundpositionen:

- Problemzentrierung bezeichnet den Bezug zu einem gesellschaftlichen Problem sowie die vorherige Auseinandersetzung mit der jeweiligen Thematik seitens der interviewenden Person, um geeignet Fragen zu formulieren (vgl. Witzel 2000: 2).
- Gegenstandsorientierung meint, dass die Methode anpassungsfähig ist. Das ermöglicht die Integration weiterer Instrumente, wobei die Wichtigkeit des Interviews weiterhin am höchsten ist. Weitere Instrumente sind demnach Gruppendiskussionen, standardisierte Fragebögen sowie die Anwendung von Gesprächstechniken (vgl. Witzel 2000: 3).

- Prozessorientierung vereinigt den Forschungsvorgang und die Vorinterpretation. Das Aufbauen von Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern fördert die offene Kommunikation (vgl. Witzel 2000: 3). Die Offenheit und Vertrautheit sorgen während des Gespräches dafür, dass „neue Aspekte zum gleichen Thema, Korrekturen an vorangegangenen Aussagen, Redundanzen, und Widersprüchlichkeiten“ entstehen (Witzel 2000: 3). Die letzten zwei Aspekte werden durchaus befürwortet, da diese einerseits die Interpretation erleichtern und andererseits eine gewisse Zwiespältigkeit sowie Unentschlossenheit demonstrieren (vgl. Witzel 2000: 3).

#### **4.2.2 Begründung der Methodenwahl**

Die Methode Interview schien für diese Arbeit am besten geeignet, da diese qualitative Forschungsmethode, wie bereits beschrieben, eine gewisse Spontaneität in der Formulierung sowie Reihenfolge der Fragen ermöglicht. Damit kann individueller auf die Erläuterungen des Interviewten, im Vergleich zu quantitativen Datenerhebungsmethoden, eingegangen werden.

Die Wahl für das problemzentrierte Interview liegt in den Erläuterungen des vorherigen Abschnitts begründet. Diese Form des Interviews ermöglicht die unbeeinflusste Betrachtung von subjektiven Äußerungen zu der jeweiligen Thematik. Des Weiteren bietet dies die Möglichkeit, mit dem Vorwissen zu agieren und trotzdem auf die einzelne Person eingehen zu können (vgl. Witzel 2000: 2). Zusammengefasst handelt es sich hierbei um die persönliche Befragung einzelner, betroffener Personen in dialogischer, teilstrukturierter Form mittels eines Interviewleitfadens und im Format der Problemzentrierung (vgl. Döring/Bortz 2016: 358-360). Die Entscheidung für eine persönliche Einzelbefragung im Zwei-Augen-Gespräch resultiert aus der vielmals erwähnten Subjektivität der Thematik und dem Ziel, die persönliche Meinung herauszufiltern. Das Format des Betroffenen-Interviews basiert auf individuellen Erfahrungsberichten.

#### **4.2.3 Vorgehensweise der Datenerhebung**

Die Grundlage für die Interviews bildete ein zuvor eigens erstellter Interviewleitfaden, der zur teilweisen Strukturierung diente.

Ein Interviewleitfaden setzt sich aus meist offenen Fragen zusammen, die von dem Interviewten beantwortet werden sollen. Damit ermöglicht ein Leitfaden einerseits Orientierung während des Gespräches, andererseits die individuelle Reaktion auf den Befragten (vgl. Döring/Bortz 2016: 358).

Damit wird keine Standardisierung angestrebt. Stattdessen ist es möglich, während des Interviews eine Variation in der Reihenfolge und der Formulierung der Fragen vorzunehmen. Zudem ist es möglich, Fragen zu vernachlässigen, wenn hierzu bereits Antworten formuliert wurden (vgl. Döring/Bortz 2012: 358).

Folgende Kernfragen waren in den Interviews von Bedeutung:

1. Bitte beschreibe mir, wie ein typischer Arbeitstag bei dir in der Filiale aussieht.
2. In welchen Situationen fühlst du dich angespannter bzw. entspannter?
3. Wie häufig kommt es vor, dass du dich in dieser Situation angespannt fühlst?
4. Woran merkst du körperlich bzw. emotional, dass du angespannt bist?
5. Welche Reaktion tritt am stärksten auf?
6. Wie gehst du mit der jeweiligen Situation um?

Mithilfe der ersten Frage erfolgt die Einordnung der Situation, basierend auf den Schilderungen zum berufsspezifischen Tagesablauf. Besonders die Fragen zwei, vier und sechs sind von Bedeutung, da sich diese an der wissenschaftlichen Fragestellung orientieren und praxisbezogene Erkenntnisse generieren. Die Fragen beziehen sich auf drei Bereiche. Einerseits wird auf die Filialtätigkeiten sowie die Berufsschule und das damit in Verbindung stehende Anspannungspotenzial eingegangen. Andererseits ist die Betrachtung der Ausbildung als Ganzes relevant. Die Verwendung des Begriffs „Anspannung“ findet synonym zu dem Begriff „Stress“ Anwendung. Unter- bzw. Gegenfragen fungieren lediglich als Unterstützung der Kernfragen, um ggf. tieferreichende Erkenntnisse zu gewinnen. Dabei handelt es sich um Fragen, orientierte an Witzel, die das Gesagte reflektieren, ein verbessertes Verständnis herstellen oder näher auf spezifische Aussagen eingehen (vgl. Witzel 2000: 5).

Nachdem die Interviews mittels des Interviewleitfadens durchgeführt und mithilfe einer Tonaufzeichnungsapplikation aufgenommen wurden, erfolgte diesbezüglich die Transkription.

„Transkription (lat. transcribere „umschreiben“) bedeutet das Übertragen einer Audio- oder Videoaufnahme in eine schriftliche Form“ (Dresing/Pehl 2018: 16). Dabei werden die Inhalte aus beispielsweise Interviews verschriftlicht, nachhaltig festgehalten und analysiert. Transkripte ermöglichen einen detaillierten, komplexen Einblick in vergangene Gespräche. Jedoch muss beachtet werden, dass dies lediglich Ausschnitte sind, da nicht alle situationsbezogenen Elemente wie Inhalt, Intonation, Stimmung, mimische sowie gestische Reaktionen gleichzeitig wahrgenommen werden können. Abhängig von dem jeweiligen Ziel muss der Fokus auf wenige Untersuchungsgegenstände erfolgen (vgl. Dresing/Pehl 2018: 16-19). Zudem basiert die Intensität der Glättung eines Interviews ebenfalls auf dem verfolgten Forschungsinteresse (vgl. Döring/Bortz 2016: 367). Die Anfertigung eines Transkripts kann in einfacher Form mit Hauptaugenmerk auf den Inhalt oder in der detaillierten Form unter Berücksichtigung von „Tonhöhenverläufe, Nebenakzente, Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit“ vorgenommen werden (Dresing/Pehl 2018: 17f).

Im Kontext dieser Arbeit wurde sich für eine semantische Transkription entschieden, die die Aufmerksamkeit auf den Inhalt der Interviews richtet (vgl. Dresing/Pehl 2018: 17). Hierbei gilt es Regeln einzuhalten, die sich in dieser Arbeit an ausgewählten Prinzipien nach Kuckartz orientieren. Die Transkription wird wortwörtlich in hochdeutscher Sprache

vorgenommen. Fehler in der Sprache und Zeichensetzung werden in gewisser Weise optimiert. Defektiver Satzbau und inkorrekte Verwendung von Artikeln bleiben erhalten. Drei Auslassungspunkte in runden Klammern kennzeichnen längere Pausen. Bestätigungen in Form von ‚aha‘ etc. werden nicht übernommen, solange dies den Redestrom nicht negativ beeinflusst. Zwischenbemerkungen der jeweils anderen Person werden in runden Klammern zum Ausdruck gebracht. Die Markierung der Absätze, der einzelnen Sprechbeiträge, ergibt sich aus ‚I‘ für die interviewende Person und ‚A‘ für die interviewte Person sowie einer fortlaufenden Kennnummer. Der Vermerk ‚(unv.)‘ signalisiert nicht identifizierbare Wörter. Zuletzt ist die Anonymisierung der interviewten Person von höchster Priorität (vgl. Fuß/Karbach 2019: 30).

Die nächsten zwei Kapitel verkörpern die tatsächlich praktische Auseinandersetzung mit der Thematik des Stresserlebens und dem Umgang mit diesem. Begonnen wird mit der Datenauswertung gemäß der Qualitativen Inhaltsanalyse. Anschließend werden diese Daten interpretiert.

## **4.3 Datenauswertung gemäß der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring**

### **4.3.1 Einführung in die Qualitative Inhaltsanalyse**

Die Inhaltsanalyse intendiert auf die sowohl inhaltliche als auch formale Untersuchung von Textmaterial (vgl. Mayring 2015: 11). Formale Aspekte setzen sich aus Bestandteilen wie „Satzkorrekturen, unvollständigen Sätzen, Wortwiederholungen“ zusammen (Mayring 2015: 11). Wichtig ist, zu beachten, dass es sich um eine festgehaltene, systematische sowie analytische Vorgehensweise handelt, die anhand von Regeln sowie theoretischen Grundlagen erfolgt. Damit letztendlich die Wirkung von Kommunikation im Austausch zwischen dem Informationssender und -empfänger ermittelt werden kann (vgl. Mayring 2015: 12f).

Die Entscheidung für die Qualitative Inhaltsanalyse bezüglich der Datenauswertung kann demnach mittels des systematischen, schrittweisen Analyseverfahrens begründet werden. Damit ist es möglich, die Inhalte der Interviews für den Lesenden in verständlicher Art und Weise aufzubereiten (ebd.).

Drei Formen – qualitativ, quantitativ und Mixed-Method-Ansatz – der Inhaltsanalyse werden differenziert. Der qualitative Untersuchungsansatz basiert auf einer geringen Anzahl an Erhebungseinheiten, die mit Hilfe von nicht bzw. teilweise strukturierten Verfahren gewonnen und anschließend aufbereitet sowie interpretiert werden (vgl. Döring/Bortz 2016: 184). Dabei handelt es sich vielmals um „Textmaterial (z. B. Beobachtungsprotokolle und Interviewtranskripte) sowie auch Bildmaterial (z. B. Fotos) (Döring/Bortz 2016: 184). Die Arbeitsgrundlage für den quantitativen Ansatz bilden vorangestellte Behauptungen, die anhand einer hohen Anzahl an Erhebungseinheiten analysiert werden. Die Daten werden

anhand eines strukturierten Verfahrens ermittelt und in statistischer Form entsprechend der Messwerte aufbereitet (vgl. Döring/Bortz 2016: 184). Zuletzt vereint der Mixed-Method-Ansatz beide Verfahren und bietet die Möglichkeit, neue Strategien anzuwenden (vgl. Döring/Bortz 2016: 184). Aufgrund der sechs durchgeführten Interviews, findet die qualitative Inhaltsanalyse für die Datenauswertung Anwendung.

Die nachfolgende Abbildung 4 repräsentiert die grundlegende Vorgehensweise der qualitativen Inhaltsanalyse, die in den nachfolgenden Abschnitten an diese Arbeit angepasst und zur Analyse verwendet werden (vgl. Mayring 2015: 61).

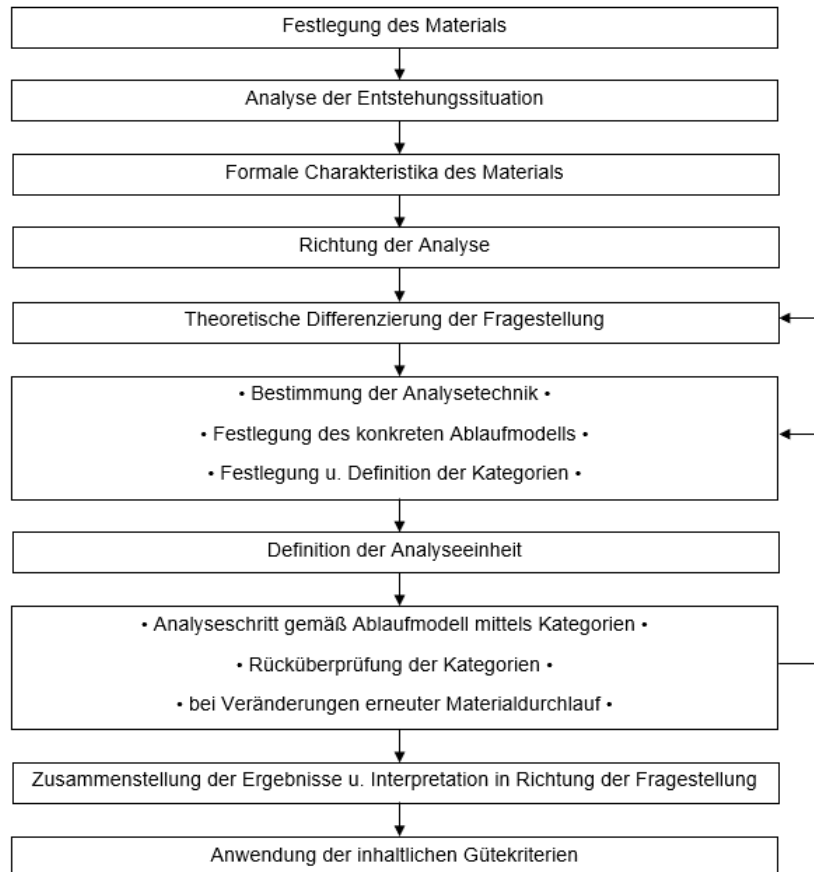


Abbildung 4: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell. (Eigendarstellung in Anlehnung an: Mayring 2015: 62).

Im ersten Schritt wird das vorliegende Material, unter Berücksichtigung der Grundgesamtheit, des Stichprobenumfangs sowie der Vorgehensweise bei der Wahl der Stichproben, begutachtet (vgl. Mayring 2015: 54f).

Der zweite Schritt analysiert die Rahmenbedingungen der Materialentstehung und nimmt in diesem Zusammenhang Bezug auf die beteiligten Personen, den Anlass, die Zielgruppe, die Entstehungssituation sowie das gesellschaftlich-kulturelle Anliegen (vgl. Mayring 2015: 55).

Weiterführend werden innerhalb des dritten Schrittes Aussagen zu der Materialform getroffen. Die Basis bilden hierbei häufig Verschriftlichungen wie z. B. transkribierte Interviews (ebd.).

Im vierten Schritt steht die Analyserichtung im Mittelpunkt. Dabei wird zwischen der Ausrichtung auf den Gegenstand, der emotionalen Verfassung sowie den Text an sich differenziert (vgl. Mayring 2015: 58).

Die Verknüpfung zwischen Analyse und theoretischer Fragestellung kennzeichnet den fünften Schritt. In diesem Zusammenhang besteht die Notwendigkeit, eine spezifische Präzisierung der Fragestellung mittels der Formulierung von Unterfragestellung vorzunehmen (vgl. Mayring 2015: 59f).

An die vorbereitenden Schritte schließen sich die Bestimmung der Analysetechnik sowie des Ablaufmodells, angepasst an die vorliegende Arbeit, an (vgl. Mayring 2015: 61).

Die qualitative Inhaltsanalyse unterscheidet drei grundlegende Analysetechniken – die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Im Kontext der Zusammenfassung wird eine Reduzierung des vorliegenden Materials vorgenommen, indem die Kernaussagen herausgefiltert und abstrahiert werden. Die Explikation verfolgt den Zweck, unpräzise Textabschnitte mithilfe zusätzlichen Materials ausführlicher beschreiben und erläutern zu können. Die Strukturierung selektiert prägnante Gesichtspunkte aus dem Text heraus und ordnet diese anhand von Kriterien. Damit wird ein Überblick zu dem Material ermöglicht (vgl. Mayring 2015: 67).

Nachfolgend besteht die Notwendigkeit der Festlegung der Analyseeinheiten.

- Die Kodiereinheit bestimmt den kleinsten Materialausschnitt für die Auswertung und den minimalen Passus einer Kategorie (vgl. Mayring 2015: 61).
- Bei der Kontexteinheit handelt es sich um den größten Textausschnitt einer Kategorie (vgl. Mayring 2015: 61).
- In der Auswertungseinheit wird die Reihenfolge der Auswertung des Passus vorgegeben (vgl. Mayring 2015: 61).

Die letzten Schritte setzen sich aus der Analyse, der Kategorienbildung sowie der Rücküberprüfung zusammen (vgl. Mayring 2015: 62).

## 4.3.2 Vorbereitung

### Festlegung des Materials

Das Material der vorliegenden Arbeit setzt sich aus sechs transkribierten Interviews zusammen, deren Entstehungsprozess bereits im Abschnitt 4.2.3 beschrieben wurde. Mithilfe des Interviewleitfadens konnten anhand von Fragen Informationen für die Auswertung generiert werden.

### Analyse der Entstehungssituation

Die Datenerhebung erfolgte mittels sechs Interviews. Die Teilnehmer wurden anhand von selbstformulierten Kriterien ausgewählt. Das erste Kriterium stellt der Ausbildungsstatus dar. Dies bedeutet, dass sich alle Interviewteilnehmende während der Durchführung der Interviews in der Ausbildung befanden. Zudem sollten die interviewten Personen in der Branche des Bankwesens ihre Ausbildung absolvieren, um eine Vergleichbarkeit in der Wirkung der Tätigkeiten zu ermöglichen. Die Entscheidung für jeweils drei weibliche und männliche Personen charakterisiert ein weiteres Kriterium. Die Begründung liegt hierbei darin, ggf. geschlechtsspezifische Unterschiede ausfindig machen zu können. Alle Auszubildenden gehörten dem zweiten Ausbildungsjahr an und haben bereits die Zwischenprüfung absolviert. Die Altersspanne erstreckte sich zu diesem Zeitpunkt von 20 bis 27 Jahren. Die Durchführung der Interviews fand in der jeweiligen Filiale, in der Hauptzentrale oder im privaten Haushalt im Monat Juli 2020 statt. Die Befragung sowie die Auswertung der Studentin eigenständig vorgenommen. Alle Teilnehmer entschieden sich freiwillig für die Beteiligung an dem Interview. Ihnen war die Thematik im Vorhinein bereits bekannt. Die Tonaufnahmen sowie die Daten aus den Interviews werden vertraulich behandelt.

### Formale Charakteristika des Materials

Das Material besteht aus sechs transkribierten Interviews, die zuvor mit einem aufnahmefähigen Smartphone mittels einer Tonaufnahmeapplikation aufgezeichnet wurden. Die Transkription ist bereits im Abschnitt 4.2.3 beschrieben.

### Richtung der Analyse

Die Analyserichtung orientiert sich an der wissenschaftlichen Fragestellung in dieser Arbeit. Daraus resultiert das Ziel, individuelle Erfahrungen zu berufsspezifischen Tätigkeiten bzw. Aufgaben mit Anspannungspotenzial herauszufiltern. Des Weiteren ist die Art der Reaktion, ob physisch und/oder psychisch, von Bedeutung. Letztendlich wird ebenfalls der Bezug zu möglichen Maßnahmen im Umgang mit Anspannungssituationen hergestellt.

## **Theoretische Differenzierung der Fragestellung**

Das Material umfasst Äußerungen von sechs Auszubildenden bezüglich ihrer Erfahrungen im Erleben und Umgang mit Anspannung im Berufsalltag. In der Literatur wird die Subjektivität der Bewertung von Anspannungspotenzialen und demnach zugleich die Reaktionsart und die notwendigen Maßnahmen hervorgehoben. Orientiert an der Leitfrage, der wissenschaftlichen Fragestellung dieser Arbeit, unterstützen die im Abschnitt 4.2.3 beschriebenen Unterfragen bei der Beantwortung des Forschungsgegenstandes. Von Interesse ist, inwieweit es Überschneidungen zwischen den einzelnen Erfahrungsberichten gibt, worin die Unterschiede liegen und ob in diesem Zusammenhang geschlechtsspezifische Abweichungen wahrnehmbar sind.

## **Analysetechnik**

Die Inhalte der transkribierten Interviews sind in dieser Arbeit von zentraler Bedeutung. Aus diesem Grund fällt die Entscheidung auf die zusammenfassende Analysetechnik.

Die Zusammenfassung gliedert sich in verschiedene Teilschritte. Da es sich um eine systematische Reduktion auf die wesentlichen Inhalte handelt, sind die Regeln Z1 bis Z4 darauf ausgelegt. (vgl. Mayring 2015: 69-72). Die Z1-Regel visiert die Paraphrasierung der bedeutungsvollen Textabschnitte an. Mittels des Abstraktionsniveaus werden die Paraphrasen, die das Niveau unterschreiten, innerhalb der Z2-Regel abstrahiert. Die anderweitigen über dem Niveau liegenden Paraphrasen bleiben in ihrer Form erhalten. Paraphrase mit gleichen Inhalt sowie ohne Bedeutung für die Analyse werden aufgrund der Z3-Regel weggestrichen. Die Zusammenfassung ähnlicher Paraphrasen in Form einer neuen Aussage im Kontext der Z4-Regel charakterisiert die zweite Reduzierung. Daran schließt sich die Rücküberprüfung des Ausgangsmaterials an. Es entwickelt sich ein neues Kategoriensystem in abstrahierter und verkürzter Form (vgl. Mayring 2015: 71).

### **4.3.3 Auswertung anhand der Kategorien**

Die Auswertung wird, wie bereits beschrieben, gemäß der zusammenfassenden Inhaltsanalyse vorgenommen. Dies bezüglich stellt die Verfasserin Fragen an das Material, um passende Textstellen zu ermitteln.

Folgende drei Fragen waren hierfür von Bedeutung:

1. Welche Tätigkeiten bzw. Situationen lösen Anspannung bei der befragten Person aus?
2. Welche Reaktionen verursacht die Anspannung bei der befragten Person?
3. Wie geht die befragte Person mit der Anspannung um?

Die jeweiligen Textstellen wurden markiert und anschließend paraphrasiert. Die Paraphrasen sind in der dritten Spalte der im Anhang 2 befindlichen Tabelle zusammengestellt.



Nach der Paraphrasierung erfolgt die Generalisierung der umschriebenen Textstellen. Die erste und zweite Reduktion nahm die Studentin in einem Schritt vor. Dies bedeutet, dass Paraphrasen mit gleicher bzw. geringfügiger Bedeutung gestrichen wurden. Zugleich fasste die Studentin gleichartige Paraphrasen und verschiedene Aussagen einer Umschreibung zusammen (siehe Anhang 2).

Um ein Gesamtbild der Interviews zu erzeugen, bildeten sich acht primär vertretene Kategorien heraus, die nachfolgend erklärt und mit den Antworten aus den Interviews belegt werden. Die Rücküberprüfung ging anhand der Theorie und der Interviewmaterialien vonstatten.

Folgende Kategorien gingen aus der Analyse hervor:

- (1) Leistungsbezogene Auslöser
- (2) Soziale Auslöser
- (3) Persönliche Verstärker
- (4) Physische Reaktion
- (5) Psychische Reaktion
- (6) Verhaltensbedingte Reaktion
- (7) Persönlicher Umgang
- (8) Unterstützende Aktivitäten

### **(1) Kategorie: Leistungsbezogene Auslöser**

Die Kategorie „Leistungsbezogene Auslöser“ bezieht sich auf Tätigkeiten, Aufgaben sowie Situationen, die bei den betroffenen Personen Anspannung hinsichtlich der Arbeitsintensität ausüben. In der Theorie wird diesbezüglich zwischen Arbeitsqualität und -quantität differenziert (vgl. BAuA 2017: 26). Im Kontext dieser Auswertung bezieht sich die Leistung vor allem auf Prüfungssituationen sowie Beratungstätigkeiten. Es handelt sich demnach um die während der Ausbildung abverlangte Leistung. Die befragten Personen haben angegeben, dass besonders die mündliche Prüfungssituation ein angespanntes Gefühl verursacht. Probleme bereiten hierbei, sich vor Menschen zu stellen, frei zu sprechen, komplexe Themen zu behandeln, permanent mimisches sowie gestisches Feedback zu erhalten und die richtigen Informationen schnell und exakt vermitteln zu können. Angst vor einer Blamage löst bei den betroffenen Personen ebenfalls eine Anspannung aus. Die Hälfte der Auszubildenden beschrieben die Beurteilungs- und Bewertungssituation als weitere Problematik. Besonders hervorgehoben wurden die VVT-Trainings und die VVT-Prüfung. Bei beiden Beurteilungssituationen empfinden die Betroffenen die objektive Überlegenheit der agierenden und bewertenden Personen bezüglich des Wissens und der Kompetenzen als Anspannungspotenzial.

Der Begriff VVT bezeichnet das Verhaltens- und Verkaufstraining. Hierbei handelt es sich um eine Förderung der verhaltens- und verkaufsspezifischen Kompetenzen bezüglich der Kunden. Das Training wird realitätsnah, jedoch mit Filialleitern,

Filialdirektoren sowie sonstigen ausgebildeten Mitarbeitern als Kunden, durchgeführt und bewertet.

Im Zusammenhang der Beurteilungssituation charakterisiert eine befragte Person die begleitenden Kundengespräche als Schwierigkeit. Überforderung aufgrund einer erhöhten Menge an Arbeiten und Lernstoff verkörpert gleichermaßen eine Belastung. In diesen Bereich zählt in factio die Parallelität verschiedener Aufgabenbereiche in Form von Filial- und Berufsschulzeit, internen Kursen, VVT-Trainings, Workshops, Projekten und Prüfungen. Die quantitative Unterforderung in Hinsicht auf eine geringe Anzahl an Arbeitsaufträgen erwähnte eine der interviewten Personen. Darüber hinaus wird die Thematik Leistungsdruck mehrmalig von den Interviewteilnehmern angeführt. In die Rubrik des Leistungsdrucks werden der Druck angesichts der Ziele, innerhalb der Gruppe und die Vergleichssituation der Auszubildenden untereinander kategorisiert. Persönlich nicht vertretbare Produkte zu verkaufen und diese zu umwerben, bieten weitere Ansätze für Anspannung. Den letzten Aspekt der ersten Kategorie bildet die vielmals benannte Struktur. Die Nichteinhaltung des Zeitplans, geplanter Gesprächsabläufe, fehlende Routine sowie unvorbereitete, neue Situationen charakterisieren Belastungen.

## **(2) Kategorie: Soziale Auslöser**

Soziale Auslöser basieren auf zwischenmenschlichen Interaktionen mit Vorgesetzten, Kunden sowie Kollegen (vgl. Mock 2017: 19). Die interviewten Personen trafen in dieser Angelegenheit Aussagen zu Problemen mit Kunden und Kollegen sowie allgemein zwischenmenschlichen Konflikten. Demnach lösen Situationen mit Kunden eine Anspannung aus, wenn es sich um Neukunden handelt, eine gewisse Nervosität seitens der Auszubildenden ausgestrahlt wird oder kein Erfolgserlebnis im Gespräch bzw. gänzliche Ablehnung seitens des Kunden zu verzeichnen ist. Weiterhin wurde geäußert, dass unangenehme Kundentelefonate der Grund für Anspannung sind. Eine Person merkte an, dass ihr die Präsentationssituation während eines Beratungsgesprächs Probleme bereitet. Weitere Auslöser für Anspannung sind Beschwerden von und Missverständnisse mit Kunden sowie irrationale Kundenwünsche. Im Zusammenhang der Beschwerde fiel ebenfalls die Äußerung über unangenehm, unhöflich und persönlich agierenden Kunden. Potenzielle Anspannungsansätze im Umgang mit Kollegen werden durch einander Anschweigen, fehlendes Vertrauen, Kontrollmechanismus sowie hinter jemandes Rücken sprechen, verursacht. Gefühle von Ablehnung respektive Ausschluss, fehlender Sympathie und Anpassung bilden weitere Belastungsfaktoren. Zudem stellt es eine Schwierigkeit dar, wenn der Auszubildende unerwartet und unvorbereitet von dem Berater initiiert in die Gesprächsübernahme übergeleitet wird. Überdies können zwischenmenschliche Konflikte in Form von unberechtigter bzw. persönlicher Kritik, erhöhter Emotionalität, nicht greifbarer Auseinandersetzungen, respektlosem Verhalten, irrationalen Ansichten sowie verdrehten Wahrheiten Anspannung verursachen.

### **(3) Kategorie: Persönliche Verstärker**

In der Kategorie der persönlichen Verstärker werden subjektive Leitgedanken, Einstellungen, Einschätzungen zusammengefasst, die die Entstehung von Anspannung begünstigen (vgl. Kaluza 2018: 13). Die eigenen hohen Ansprüche werden am häufigsten seitens der Interviewteilnehmenden benannt. Selbstzweifel, Ehrgeiz, Perfektionismus und der Wunsch, es allen rechtzumachen, lösen ebenso ein angespanntes Gefühl bei einem Teil der befragten Personen aus.

### **(4) Kategorie: Physische Reaktion**

Die Kategorie ‚Physische Reaktion‘ beschreibt, inwiefern die befragten Personen auf die jeweilige Anspannung körperlich reagieren. Im Bereich der physischen Reaktion kann sich dies auf der vegetativ-hormonellen oder der muskulären Ebene äußern (vgl. TK 2017: 16). Ein Teil der befragten Personen hat angegeben, dass sie auf der vegetativ-hormonellen Ebene ein erhöhtes Wärmeempfinden sowie eine verstärkte Schweißproduktion wahrnehmen. Zudem äußerten drei der Befragten, dass sie das Gefühl haben, im Gesicht zu erröten. Hinzukommen in geringerer Intensität Reaktionen der Müdigkeit, des Weinens, des Gefühls eines Drucks im Brustbereich, Schlaf- sowie Atemprobleme. Im muskulären Bereich erwähnten die Auszubildenden besonders häufig zittrige und stotternde Reaktionen. Eine Person gab an, dass sie starke Kopfschmerzen bei anhaltender Anspannung verspürt.

### **(5) Kategorie: Psychische Reaktion**

Die Kategorie ‚Psychische Reaktion‘ wird mittels der kognitiven und emotionalen Ebene, das heißt Prozesse des Denkens und der Wahrnehmung, charakterisiert (vgl. Kaluza 2018: 12; Schlerit/Fischer 2019: 92). Auf der kognitiven Ebene benannten die interviewten Personen grübeln, gedanklich abzuschalten, Wörter zu überhören, eine erhöhte Nachdenklichkeit sowie die innere Auseinandersetzung mit der Problematik. Die Teilnehmenden machten auf der emotionalen Ebene Angaben über ein verstärktes Gefühl von Nervosität, innere Aufregung bzw. Unruhe, Versagensangst, Unwohlsein, Ärger, erhöhte Reizbarkeit, Enttäuschung, Verunsicherung, Unzufriedenheit sowie peinlich berührt zu sein.

### **(6) Kategorie: Verhaltensbedingte Reaktion**

Die verhaltensbedingten Reaktionen beeinflussen die Aktivität sowie Leistung der betroffenen Person (vgl. BGW 2015: 15). Die Aussagen der interviewten Personen beziehen sich zum einen auf sprachliche Veränderungen wie schnelles Reden, sich zu verhaspeln, Füllwörter zu verwenden, Wortfindungsprobleme, Wiederholungen sowie auf die persönliche Ausdrucksweise zu achten. Zum anderen äußert sich die verhaltensbedingte Reaktion in Form von unruhigen Verhaltensweisen wie hippelig sein und dem Drang, sich ständig durch die Haare streifen zu müssen. Das Konfliktpotenzial im Sinne von

Rechtfertigungen, Diskutieren und Vorwürfen wird erhöht. Letztlich beschrieb die Mehrheit der befragten Auszubildenden einen spürbaren Einfluss auf das Privatleben.

### **(7) Kategorie: Persönlicher Umgang**

Die Kategorie ‚Persönlicher Umgang‘ impliziert Maßnahmen, die sich auf den direkten Umgang mit der Anspannung verursachenden Situation beziehen. Diesen Bereich werden organisatorische Schritte, die Beeinflussung der persönlichen Sichtweise sowie zwischenmenschliches Agieren zugeordnet. Zu den organisatorischen Schritten tätigten die Interviewten Aussagen in Bezug auf Struktur, Planung, Disziplin, Routine und das Durchspielen von Szenarien. Bei der Beeinflussung der persönlichen Sichtweise handelt es sich um die eigenständige Überzeugung, dass die Situation weniger gravierend ist. Hinzukommt die Integration von Gelassenheit, die Besinnung auf das Wichtige, Reflexion, Akzeptanz sowie Anpassung. Im zwischenmenschlichen Agieren liegt der Fokus darauf, den persönlichen Umgang mit den Kollegen zu finden, Probleme offen zu kommunizieren und Fehler durch Sympathie zu kompensieren.

### **(8) Kategorie: Unterstützende Aktivitäten**

In der letzten Kategorie werden die Aktivitäten zusammengetragen, die eine entspannende Wirkung auf die befragten Personen ausüben. Am häufigsten nannten die Teilnehmenden Bewegung in Form von Spazieren gehen, Sport, Yoga als unterstützende Maßnahme im Umgang mit Anspannung. Darüber hinaus wird die Zeit mit dem Partner/ der Partnerin, dem Freundeskreis, dem Haustier als entspannend empfunden. Mit einer Vertrauensperson über die Problematik zu sprechen, kann die Anspannung lindern. Als weitere unterstützende Aktivitäten beschrieben die Befragten Kochen, Essen gehen, Shoppen, ein Spiel spielen, Musik hören sowie sich mit interessanten Themen zu beschäftigen.

## **4.4 Interpretation der Ergebnisse**

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der einzelnen Kategorien als Gesamtheit betrachtet und interpretiert. Zunächst erfolgt eine kurze Zusammenfassung der Aussagen zu dem Tagesablauf der Auszubildenden. Weiterführend ermöglicht die Verbindung der einzelnen Kategorien einen Gesamtüberblick zu dieser Thematik. Dabei wird vorwiegend auf die wichtigsten Aussagen eingegangen. Im vorletzten Abschnitt erhält der Leser einen Eindruck der geschlechts- sowie teilweise generationsspezifischen Unterschiede und zusätzlich über die Gemeinsamkeit der weiblichen und männlichen Auszubildenden. Hierzu wird der Bezug zu den theoretischen Erkenntnissen des Passus der Begriffsdefinition und Einordnung von Stressoren. Der letzte Abschnitt dieser Interpretation verweist auf Handlungsempfehlungen.

Zum Beginn eines jeden Interviews beschrieben die Teilnehmer ihren Tagesablauf in der Filiale. Dieser setzt sich zunächst aus der Strukturierung der anstehenden Kundentermine zusammen. Daran anschließend werden die Termine themenspezifisch vorbereitet. Die

Durchführung des Termins kann in vier Varianten erfolgen. Handelt es sich um Themengebieten wie Online-Banking, Kontoeröffnung, Bausparen und Versicherung, wo die Auszubildenden die vorgeschriebene Kompetenz besitzen, können jene die Beratung selbstständig durchführen. Gemäß dem Fall, dass die Kompetenz nicht vorhanden ist wie bei den Themen Geldanlage und Kredit, finden die Termine in Kooperation mit dem Berater statt. In diesem Zusammenhang ist es möglich, dass der Auszubildende lediglich passiv an dem Termin beteiligt ist oder einzelne Gesprächsteile übernimmt oder die Beratung begleitet durchführt. Vor jedem Gespräch findet eine fünfzehnminütige Vorbereitung und im Anschluss an den Termin eine kurze Nachbereitung statt. Eine weitere Tätigkeit bildet das Telefonieren mit Kunden, das sich aus der Neukundengewinnung (Telefonakquise) sowie Gesprächseinladungen bereits bestehender Kunden zusammensetzt. Servicetätigkeiten und die persönliche Weiterbildung verkörpern Besonderheiten im Tagesablauf.

Aus den Interviews gehen drei übergeordnete Teilbereiche hervor. Den ersten Teil bilden die eine Anspannung auslösenden Aspekte. Diese beziehen sich auf die berufsspezifischen Aufgaben und Tätigkeiten der Filiale, Berufsschule und Gesamtausbildung. Als zentrale Dimension tritt der Leistungsfaktor aus den Aussagen der Interviewten hervor. Dies zeigt sich bei den Auszubildenden einerseits in der Reaktion auf leistungsbezogene Situationen und andererseits in der persönlichen Einstellung. Ein häufig genannter Aspekt stellt die Prüfung dar. Dabei ist die Prüfungssituation sowohl in der Filiale als auch in der Berufsschule und Gesamtausbildung zu betrachten. In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass vor allem die mündliche Prüfung in der Form von Vorträgen, begleiteten Kundengesprächen sowie VVT-Trainings-/Prüfungen ein angespanntes Gefühl hervorbringen. Diesbezüglich stellt sich heraus, dass die mündliche Prüfungssituation zum einen von ihrem Charakter ausgehend fordert und zum anderen die persönliche Interpretation dieses Umstandes eine Rolle spielt. Demnach werden das freie Sprechen, die Behandlung von komplexen Themen sowie die schnelle, exakte Vermittlung von Informationen in einer verständlichen und anschaulichen Art und Weise vorausgesetzt. Dies führt zu einem Empfinden des Abliefern, der Angst, fehlerhafte Aussagen zu formulieren und sich aufgrund dessen zu blamieren. Weiterhin liegt die Problematik der mündlichen Prüfung in der Interpretation des direkten Feedbacks durch Mimik und Gestik begründet. Die Wahrnehmung der Mimik und Gestik der bewertenden Personen regt den Vortragenden zu einer Wertung der eigenen Leistung an und führt bei negativer Einschätzung zu einer angespannten Gefühlsregung.

Auf den mündlichen Prüfungsformaten baut die Beurteilungs-/Bewertungssituation auf. Objektiv betrachtet, besitzen die bewertenden Personen ein höheres fachspezifisches Wissen und mehr Kompetenzen gegenüber den Auszubildenden. Dabei empfinden die betroffenen Personen besonders die Beurteilungs-/Bewertungssituation während eines begleitenden Kundengesprächs sowie in den VVT-Trainings und -Prüfungen stark belastend. Hierbei handelt es sich um die Tatsache, dass sich die Gruppe der Bewertenden aus Beratern, Filialleitern sowie Filialdirektoren zusammensetzt. Die demonstrative Überlegenheit verursacht die Angst, zu versagen und führt zu Verunsicherung bei der

betroffenen Person im Kontext der Bewertung. Des Weiteren fließt in die Beurteilungssituation die Problematik der nicht fachlichen Bewertung ein. Es entsteht die Empfindung einer persönlichen Einschätzung der Person und löst bei dieser eine Anspannung aus.

Ein weiterer Aspekt der leistungsbezogenen Dimension, der häufig Erwähnung findet, bildet die qualitative und quantitative Überforderung. Die Bewältigung der zum Teil überlagernden Aufgaben und Tätigkeiten der Filiale, Berufsschule, internen Kurse, VVT-Trainings, Workshops, Projekten und Prüfungen äußert sich bei einem Teil der Befragten in Überlastung. Diese Vielzahl an Aufgaben und Tätigkeiten löst dabei zunächst eine quantitative Überforderung aus. Des Weiteren ist es das Anliegen, die Aufgaben und Tätigkeiten den Anforderungen entsprechend zu erfüllen, sodass sich dies in qualitativer Überforderung bemerkbar macht. Die Belastung offenbart sich darin, inwieweit alle anfallenden Aufgaben/Tätigkeiten bewältigt werden können und im Einklang mit dem Privatleben zu bringen sind.

Als letzten Aspekt der Leistung wird auf den äußeren und inneren Druck eingegangen. Die interviewten Personen erwähnten, dass kein direkter Druck von den Ausbildern ausgeübt wird. Vielmehr betrifft dieser Leistungsdruck den Ansporn innerhalb der Gruppe der Auszubildenden sowie die Vergleichssituation untereinander. Eine Anspannung resultiert einerseits daraus, mit dem Niveau der Leistungsstärksten mithalten zu wollen. Andererseits ergibt sich die Belastung aus der Auseinandersetzung mit der eigenen Bewertung sowie die der anderen Auszubildenden. Bei einem negativen Vergleich entsteht das Gefühl, den Anforderungen nicht gerecht zu werden, sowie das Bedürfnis, es besser machen zu wollen. Hierbei muss zudem der persönliche Leistungsanspruch betrachtet werden. Ein Großteil der Auszubildenden empfindet die eigenen Leistungsanforderungen und das Streben nach Perfektion als anspannungsfördernd. Dies bedeutet, dass die Betroffenen einen persönlichen Leistungsdruck ausüben, indem sie versuchen, allen Anforderungen gerecht zu werden. Damit wird das Ziel verfolgt, weder sich persönlich noch andere Personen zu enttäuschen.

In der Interaktion mit Kollegen kann der schwierige Umgang untereinander eine Belastung darstellen. Hinter jemandes Rücken schlecht zu sprechen, führt zu einem nervösen Empfinden und verursacht eine angespannte Situation in der Zusammenarbeit. Dadurch wird die persönliche Sympathiewirkung auf die Kollegen hinterfragt. Darüber hinaus wird fehlendes Vertrauen der Kollegen gegenüber den Auszubildenden als belastend empfunden. Dies äußert sich darin, dass die betroffene Person an den eigenen Kompetenzen zweifelt und die persönlichen Fähigkeiten hinterfragt. Mit diesem Aspekt geht die Kontrolle seitens der Kollegen einher. Das Gefühl kontrolliert zu werden, sorgt für Unwohlsein, da der betroffenen Person eine gewisse Arbeitsweise sowie Mitdenken abgesprochen werden. Auch das Vertreten von irrationalen Ansichten und das Verdrehen der Wahrheit führen bei einem Teil der Befragten zu Anspannung, da hiermit die Schwierigkeit der Nachvollziehbarkeit einhergeht.

Der zweite Teil setzt sich aus den Reaktionsarten auf physischer, psychischer und verhaltensbedingter Ebene zusammen. Am stärksten äußerten die Auszubildenden eine Reaktion auf der psychischen Ebene. Dies bedeutet, dass sich die Anspannung bei den befragten Personen vor allem in der Kognition und Emotion bemerkbar macht. Jedoch werden die Reaktionen den jeweiligen Situationen zugeschrieben, um den Situationsbezug besser herstellen zu können. In Prüfungssituation macht sich die Anspannung bei einem Teil der befragten Personen in einem unruhigen, hippeligen Verhalten sowie Stottern und die Nutzung von Füllwörtern bemerkbar. Dadurch wird ein Gefühl von Nervosität signalisiert. Vor und teilweise während der Bewertungssituation entwickelt sich ein panisches Gefühl und Unwohlsein, dass wiederum zu körperlichen Reaktionen wie Zittern und Schwitzen führt. Des Weiteren verursacht dieser Umstand bei einer Person Störungen im Schlaf, bedingt durch die innere Unruhe.

Die Überforderung in der Bewältigung der Vielzahl an Aufgaben ist gekennzeichnet von Müdigkeit, Reizbarkeit, schlechter Laune sowie Kopfschmerzen. Diese Reaktionen bedingen sich gegenseitig. Demnach resultiert aus dem erhöhten Arbeitsumfang und des damit verbundenen Mehraufwandes der Müdigkeitszustand. An die Müdigkeit schließt sich die erhöhte Reizbarkeit an. Zudem kann sich die fehlende Entspannung und erhöhte Müdigkeit in Form von Kopfschmerzen zeigen. Letztendlich führt dies dazu, dass der Organismus in einen Zustand der geistigen und körperlichen Erschöpfung gerät, wenn die Überforderung über einen gewissen Zeitraum anhält.

Im Bereich des Leistungsdrucks stellen vor allem die Enttäuschung bei nicht erbrachter Leistung und die Angst zu versagen eine Form der Reaktion dar. Damit gehen zusätzlich Selbstzweifel und Deprimiertheit einher, die sich aus der Nichterfüllung der eigenen Ansprüche ergeben. Den persönlichen Anforderungen nicht gerecht zu werden, führt zu Unzufriedenheit mit sich selber und einer erhöhten Genervtheit.

Zwischenmenschliche Auseinandersetzungen entfachen unangenehme Empfindungen und Nervosität, besonders im Falle von unhöflichen Kunden sowie persönlichen Kundenbeschwerden. Denn diese Situationen umfassen ein hohes Maß an Emotionalität und Aufgebrachtheit, dessen Umgang schwer einzuordnen und zu bewältigen ist. Der Zustand des Unwohlseins, der Genervtheit sowie Aufgebrachtheit entsteht bei den betroffenen Auszubildenden mit dem Gefühl von Kontrolle und fehlenden Vertrauen. Diese Situationen erwecken, wie bereits beschrieben, die Unterschätzung der Fähigkeiten der jeweiligen Person.

Im dritten Teil erfolgt die Auseinandersetzung mit der situationsspezifischen Umgangsweise und Aktivitäten, die eine Entspannung im Alltag begünstigen. Im Umgang mit der jeweiligen Situation wird in dieser Arbeit zwischen organisatorischen Maßnahmen, persönlichen Ansichten und zwischenmenschlichen Agieren differenziert. Organisatorisch verhilft besonders die persönliche Strukturierung des Tagesablaufs und die disziplinierte Umsetzung dieser Vorplanung zu mehr Entspannung. Mit dem Wissen über die Aufgabenverteilung und zeitlichen Planung des Lernstoffs wird die Anspannung reduziert. Im

Falle einer aufgebrochenen Struktur bedeutet dies, eine gewisse Flexibilität in der Neu-/Umplanung anwenden zu können. In den Bereich der Strukturierung zählt weiterhin die Formulierung und Aufteilung von Zielen, um damit die vereinfachte Bearbeitung und kleine Erfolgserlebnisse zu ermöglichen. Ein Interviewter erwähnte das Durchspielen von Szenarien als Vorbereitung auf die Prüfungssituation im Sinne der Entlastung.

Die persönlichen Ansichten bzw. Einstellungen zu den verschiedensten Situationen zu beeinflussen, die eine Anspannung verursachen, verkörpert eine weitaus größere Schwierigkeit. Eine Reduzierung der Anspannung wird in diesem Sinne mithilfe positiver Suggestien, Entwicklung von Gelassenheit, Besinnung auf das Wichtige, Wissen über Leidensgefährden, Zukunftsorientierung, Anpassung sowie Förderung von Akzeptanz, in Angriff genommen. Alle diese Aspekte haben zum Ziel, mit einer positiveren Einstellung an angespannte Situationen heranzutreten und diese ggf. erst gar nicht zuzulassen.

Im zwischenmenschlichen Agieren erscheint es für eine interviewte Person förderlich, den persönlichen Umgang mit den Kollegen zu finden, auf die Personen zuzugehen und die Problematik offen zu kommunizieren. Der persönliche Umgang mit den Kollegen bedeutet, Sympathie aufzubauen und dadurch die Fehlertoleranz zu erhöhen. Weiterhin fördert die offene Kommunikation das Gefühl von Sicherheit und Akzeptanz gegenüber den Kollegen.

Maßnahmen, die der alltäglichen Entspannung dienen, stellen eine Form der langfristigen Bewältigung von Anspannung dar. Hilfreiche Freizeitaktivitäten sind demnach für die Auszubildenden körperliche Betätigung, Zeit mit vertrauten Personen sowie anderweitige Maßnahmen zur Ablenkung. Bewegung an der frischen Luft, sportliche Aktivitäten z. B. im Fitnessstudio oder in Form von Yoga ermöglichen damit eine Reduzierung des Anspannungspotenzials. Des Weiteren nehmen die Zeit und der Austausch mit vertrauten Personen einen hohen Stellenwert für einen Teil der Befragten ein. Denn dies ermöglicht einerseits Ablenkung und andererseits die Aufarbeitung der Problematik. Eine weitere Möglichkeit der Ablenkung bildet die Zeit mit dem Haustier. In dieser Hinsicht wird die Person ebenfalls zur körperlichen Abbau der Anspannung animiert. Des Weiteren bieten Aktivitäten wie Kochen, Spiele spielen, Essen gehen, Shoppen, Musik hören sowie sich mit interessanten Themen zu beschäftigen eine mögliche Ablenkung von den täglichen Anspannungen.

Der vorletzte Abschnitt dieser Interpretation soll auf die geschlechtsspezifischen Unterschiede verweisen, die während der Auswertung der Interviews herausgefiltert wurden. Bei der Analyse der Interviews zeigt sich, dass vor allem die zwischenmenschlichen Auseinandersetzungen die weiblichen Interviewteilnehmer negativ tangieren. Dies zeigt sich insbesondere in der Kommunikation und der Interaktion mit Kunden sowie Kollegen. In dieser Hinsicht nimmt die Emotionalität eine zentrale Rolle ein. Denn zwischenmenschliche Auseinandersetzungen werden mit emotionaler Empörung assoziiert. Hierzu zählen die bereits erwähnten Situationen wie unangenehme Kundengespräche, Beschwerden von Kunden, Schwierigkeiten mit Kollegen, Umgang mit Kritik und fehlendes Vertrauen in



die Fähigkeiten der Auszubildenden. Im Vergleich dazu fühlen sich die männlichen Interviewteilnehmer stärker durch das Nichteinhalten der persönlichen Tagesstruktur sowie das Konkurrenzdenken negativ beeinflusst. Die Problematik des nichteinzuhaltenden Tagesplan knüpft an die persönliche Struktur an. Demnach wird eine Anspannung ausgelöst, wenn die vorgeplante Struktur aufgebrochen wird. Dies erfordert ein Umdenken im bzw. die Neuplanung des Tagesablaufs. Das Konkurrenzdenken basiert auf dem Bedürfnis, zu den Leistungsstärksten zu gehören. Dabei handelt es sich einerseits um einen positiven Antrieb, andererseits sorgt dies dafür, dass der innere Leistungsdruck erhöht wird. Der eigene Leistungsdruck bedeutet hingegen für beide Geschlechter eine Anspannung, insbesondere, wenn die gewünschte Leistung nicht erzielt werden kann. Es entstehen Selbstzweifel, inwieweit die persönliche Zielerreichung möglich ist. Zudem nehmen beide Geschlechter ein angespanntes Gefühl im Kontext der mündlichen Prüfungssituation wahr. Jedoch lässt sich hierbei eine Differenzierung in der Begründung erkennen. Die weiblichen Auszubildenden nehmen vorrangig die Konfrontation mit den bewertenden Personen als Anspannung wahr. Wohingegen die männlichen Auszubildenden mehr eine Reaktion auf den objektiven Umstand der mündlichen Prüfungssituation als Anspannung empfinden. Dies bezieht sich auf die Merkmale – freies Reden, komplexe Themen wiedergeben, direktes Feedback erhalten – der mündlichen Prüfung.

In der Reaktionsart lassen sich keine gravierenden Unterschiede identifizieren. Sowohl die weiblichen als auch die männlichen Auszubildenden indizieren Reaktionen auf der psychischen, physischen und verhaltensbedingten Ebene. Lediglich die Ausprägung der emotionalen Reaktion kommt bei den weiblichen Auszubildenden in erhöhter Intensität vor.

Aus der Theorie kann im Vergleich zu den gewonnenen Erkenntnissen dieser Analyse der verstärkte Einfluss von sozialen Konflikten sowie die Störung der Harmonie auf das Wohlbefinden des weiblichen Geschlechts bestätigt werden. Das Konkurrenzdenken hat hingegen erhöhte Auswirkungen auf das männliche Geschlecht. Jedoch ist die Ausprägung der Aspekte wie leistungsspezifische Druck und gewissermaßen der Kontrollverlust bei beiden Geschlechtern ähnlich stark vorhanden. Sowohl die weiblichen als auch männlichen Auszubildenden empfinden die eigenen Ansprüche als ein Spannungsfaktor. Der Kontrollverlust äußert sich bei den weiblichen Auszubildenden primär im Absprechen der Kompetenzen seitens der Kollegen. Bei den männlichen Auszubildenden offenbart sich der Kontrollverlust vorrangig in der Beeinträchtigung der vorgeplanten Tagesstruktur (vgl. Rusch 2019: 7; TK 2016: 14). Aufgrund der kleinen Untersuchungseinheit in dieser empirischen Analyse kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich bei einer größeren Untersuchungseinheit Verschiebungen in der Ausprägungsintensität bestimmter Stressfaktoren ergeben.

Die Handlungsempfehlungen beschränken sich auf den Bereich der Auszubildenden und deren Tätigkeits-/Aufgabenbereichen. In Bezug auf die Überforderung der Maße an parallel zu bewältigenden Aufgaben erscheint es sinnvoll, die Aufteilung der Ausbildungsinhalte/-tätigkeiten zu überdenken und umzustrukturieren. Damit sich in dieser Hinsicht

weniger Überlagerungen ergeben und das Anspannungspotenzial reduziert wird. Dies inkludiert zudem eine Reduzierung unnötiger Tätigkeiten, ggf. Workshops und Kampagnen. Weiterhin besteht die Möglichkeit einer Anpassung der objektiven Umstände der VVT-Trainings- und Prüfungssituationen. Der Einsatz von Mitarbeitern als Kunden, die nicht in der Beratung tätig sind, anstelle von Beratern, Filialleitern, Filialdirektoren, kann dazu beitragen, dass der Druck seitens der Auszubildenden gemindert wird. Im Rahmen der Bewertungssituation ist es wichtig, dass die bewertenden Personen im Umgang mit Auszubildenden regelmäßig geschult werden und objektive Kriterien zur Gesprächsbeurteilung an die Hand bekommen. Des Weiteren bietet die direkte Vermittlung von Unterstützung, z. B. bei der Zielerreichung oder Problemen seitens der Ausbilder vor Ort, das heißt in der Filiale, eine gewisse Sicherheit für die Auszubildenden. Ein durchaus hilfreicher Schritt stellt die Integration kleiner Online-/Offline-Workshops zum besseren Umgang mit Stress dar. Denn die Ergebnisse zeigen, dass vielmals das Hintergrundwissen zu dieser Thematik und die Handhabung dessen fehlen. Dies ermöglicht eine bessere Auseinandersetzung mit Stress und kann sich positiv auf den Einzelnen auswirken.

In Rückbesinnung auf die wissenschaftliche Ausgangsfragestellung – Wie erleben Auszubildende aus dem Bankwesen Stress und wie gehen sie damit um? – soll der Kreis zu den einleitenden Worten der empirischen Untersuchung geschlossen werden. Einen starken Einfluss üben der Leistungsfaktor und zwischenmenschliche Auseinandersetzungen auf die Auszubildenden aus. Daraus resultiert die Beeinflussung des psychischen Wohlbefindens auf der kognitiven und emotionalen Ebene. Als besonders hilfreich im Umgang mit Anspannung erweisen sich die Strukturierung der Aufgaben und Ziele, die offene Kommunikation untereinander sowie Maßnahmen zur Ablenkung von den berufsspezifischen Anspannungen.

## 5 Fazit und Ausblick

Das letzte Kapitel setzt sich einerseits aus Schlussfolgerungen zu den gewonnenen Erkenntnissen aus der Theorie und der Praxis zusammen. In Bezug auf die praktischen Ergebnisse werden Hypothesen aufgestellt. Daran knüpft der Ausblick an, der weiterführende Ansätze in der Auseinandersetzung mit der zentralen Thematik avisiert.

In Rückbesinnung auf die Einleitung zielt diese Arbeit darauf ab, die arbeitsbezogenen Stressoren, deren Auswirkungen und den Umgang damit herauszufiltern. Hierzu wurde zunächst der Begriff Stress als Reaktion auf eine Bedrohung des Menschen durch einen Einfluss von Innen oder Außen definiert. Im Kontext der Erklärungen zum Transaktionalen Stressmodell stellte sich heraus, dass sich die Bewertung der Situation subjektiv, basierend auf persönlichen Werten, Einstellungen, Erfahrungen, zuträgt. Demnach sind die Ursachen für Stress von der individuellen Einschätzung jedes einzelnen Menschen abhängig. Arbeitsbezogene Stressoren können in organisationale, leistungsbezogene sowie soziale Stressfaktoren differenziert werden. Ein Stressor ist ein Reiz, der eine Person beeinflusst und diese zu einer Anpassung an die Situation zwingt. Zu den organisationalen Stressoren zählen die physikalische Umgebung, die zeitliche Dimension, die Arbeitsorganisation, die Gesamtbalance sowie das Verhältnis von Privat- und Berufsleben. Die leistungsbezogenen Stressoren bauen auf der Arbeitsintensität, untergliedert in Arbeitsqualität und -quantität, auf. Bei den sozialen Stressoren handelt es sich in der berufsspezifischen Relation um zwischenmenschliche Konflikte mit Vorgesetzten, Kunden sowie Kollegen. Daran schließen sich die Auswirkungen auf der körperlichen, der kognitiv-emotionalen und verhaltensbedingten Ebene an. Die körperlichen Reaktionen werden in den vegetativ-hormonelle und den muskuläre Bereich unterteilt. Die kognitiv-emotionalen Reaktionen beziehen sich auf Gedanken und Empfindungen. Bei den verhaltensbedingten Reaktionen werden Veränderungen hinsichtlich der Aktivität und/oder Leistung einer Person wahrgenommen. Im letzten theoretischen Kapitel werden mögliche Bewältigungsstrategien mit Bezug auf das problem- und emotionsorientierte Coping beschrieben. Diesbezüglich setzt sich das problemorientierte Coping mit der Ursache per se auseinander. Das emotionsorientierte Coping beschäftigt sich hingegen mit der ausgelösten Emotion.

Die Ergebnisse der Interviews zeigen, dass die Auszubildenden vorrangig Stress im leistungsbezogenen Kontext sowie in zwischenmenschlichen Interaktionen erleben. Diese Anspannungen äußern sich vielfach in kognitiven sowie emotionalen Reaktionen bei den Betroffenen. In Bezug auf die Leistungsstressoren reduzieren besonders die Strukturierung und Planung des Tagesablaufs gewissermaßen das Auftreten von Stress. Bei der Auswertung der Interviews haben sich acht Kategorien ergeben, die Aufschluss über die Kernaussagen der Interviewten geben.

Basierend auf den Kategorien ergibt sich die erste Hypothese: Das Erbringen von Leistung fordert die Auszubildenden einerseits in qualitativer Hinsicht bedingt durch die eigenen Anforderungen und der persönlichen Einstellung zu der Ausbildung sowie andererseits aus der quantitativen Perspektive in Form von Überforderung mit zu vielen Aufgaben.

Die zweite Hypothese bezieht sich darauf: Zwischenmenschliche Konflikte mit Kunden im Sinne von erhöhter Emotionalität und Auseinandersetzungen mit Kollegen aufgrund von fehlendem Vertrauen und Kontrollgefühl führen vor allem bei den weiblichen Auszubildenden zu einer Anspannung.

Eine dritte Hypothese erschließt sich aus der individuellen Persönlichkeitseinstellung wie Perfektionismus gegenüber verschiedenen Situationen.

Das Gefühl einer Anspannung zeigt sich vorwiegend in psychischen Reaktion auf der kognitiven Ebene durch veränderte Denkprozesse und der emotionalen Ebene aufgrund übersteigerter Empfindungen (Hypothese 4).

Die Strukturierung des Tagesablaufes sowie die Formulierung und Aufgliederung von Zielen bietet den Auszubildenden die Möglichkeit, Anspannung vorzubeugen und einen besseren Umgang mit fordernden Situationen zu begünstigen (Hypothese 5).

Im Zusammenhang der sechsten Hypothese erfolgt die Entspannung von den alltäglichen Phasen der Anspannung mittels sportlicher Betätigung, wodurch der Energieüberschuss abgebaut wird. Zusätzlich dienen ablenkende Aktivitäten als Maßnahme im Umgang mit Anspannung.

An die formulierten Hypothesen schließen sich Handlungsempfehlungen zur Eindämmung von Stresspotenzialen und Möglichkeiten der Stressbewältigung zu vermitteln an. Dies bedeutet, dass es sich um Anregungen für Veränderungsprozesse im Unternehmen handelt, die die Gesundheit der Mitarbeiter fördern. In der Interpretation geht die Verfasserin auf Anregungen für die Stressreduzierung in Bezug auf die Tätigkeiten und Aufgaben, die eine Anspannung verursachen. Dies betrifft Parallelität von Tätigkeiten/Aufgaben, die VVT-Trainings/-Prüfungen, den zwischenmenschlichen Umgang und präventive Maßnahmen.

Vor dem Übergang zu dem Ausblick möchte die Verfasserin zuletzt auf die Probleme in der Erstellung dieser Arbeit eingehen. Differenziert wird zwischen dem theoretischen und dem praktischen Anteil. Während der Ausarbeitung der Theorie stellte die Verfasserin fest, dass nicht in jedem Fall eine eindeutige Verknüpfung der Kategorien und einzelnen Stressoren möglich ist. Gewisse Stressoren lassen sich mehreren Kategorien zuordnen, weshalb sich die Verfasserin in dieser Angelegenheit für eine Richtung entschied. Ebenfalls mangelt es an einer eindeutigen Zuordnung der Maßnahmen in das problem- und emotionsorientierte Coping. Auch in diesem Kontext sind verschiedene Zuordnungsmöglichkeiten vorhanden, sodass die Verfasserin sich auf eine Variante der Einteilung

festlegen musste. Bei der Erstellung des praktischen Anteils entstanden Schwierigkeiten bei der Datenerhebung sowie -auswertung. Im Kontext der Datenerhebung gewann die Verfasserin die Erkenntnis, dass die Durchführung von Interviews intensiven Übungsbedarf erfordert. Für die nächste Anwendung dieser qualitativen Methode wird die Verfasserin Veränderungen an der Vorbereitung und Umsetzung vornehmen. Hinsichtlich der Datenauswertung ergaben sich Schwierigkeiten bei der Bildung der Kategorien anhand der qualitativen Analyse nach Mayring.

In Anknüpfung an diese Arbeit können weiterführend im nächsten Schritt präventive Methoden zur Stressbewältigung als Test in den Arbeitsalltag der Auszubildenden integriert werden. Diese Maßnahmen werden über einen bestimmten Zeitraum durchgeführt. Im Anschluss daran erfolgt eine erneute Datenerhebung mittels der Methode Interview sowie die Auswertung dieser generierten Daten. Dies ermöglicht einen Vergleich zwischen der Ausgangssituation ohne konkrete Maßnahmen zur Stressreduktion und des Zustandes nach der Umsetzung der Präventionsmethoden. Der Vergleich soll Aufschluss darüber geben, inwieweit sich vorbeugende Handlungen positiv auf das Stresserleben bei den Auszubildenden auswirken. In diesem Zusammenhang kann zudem darauf eingegangen werden, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Geschlechtern bestehen.

Ein weiterer Untersuchungsschwerpunkt kann die Befragung und Informationsgewinnung bereits ausgebildeter Berater zum Ziel haben. In diesem Zusammenhang werden die Mitarbeiter zu ihrem individuellen Stresserleben sowie dem Umgang mit Stress interviewt. Aus der Analyse ergeben sich Werte, die einen generationsspezifischen Vergleich zwischen den Auszubildenden und bereits langetablierten Mitarbeitern ermöglichen. Eine weitere Ebene bildet die Anwendung der gleichen präventiven Maßnahmen, über die gleiche Dauer wie im Falle der Auszubildenden. Daraus bilden sich branchenspezifische Handlungsempfehlungen heraus, die für das Unternehmen zu einer Verbesserung des Gesundheitsmanagements beitragen können. Diesbezüglich muss zunächst das bestehende Gesundheitsmanagement untersucht und mit den gewonnenen Erkenntnissen der Analysen verglichen werden. Anhand dessen offenbaren sich die Schwächen im Gesundheitsmanagement des Unternehmens, die es zu bearbeiten gilt.

Wie Immanuel Kant (1798) einst sagte: „Geschäftige Torheit ist der Charakter unserer Gattung“ (Aphorismen.de: 08.10.2020). Damit beschreibt er den Zwang unserer Gesellschaft im Arbeitswahn aufzublühen. Mithilfe dieses Zitats möchte die Verfasserin den Bezug zu der Einleitung herstellen und diese Arbeit abschließen. In der thematischen Einführung beschreibt die Verfasserin den Einfluss der ständigen Veränderungsprozesse in der westlichen Welt und die Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Gesellschaft. Der Mensch wird demnach permanent von Stressoren beeinflusst. Es liegt jedoch in seinem individuellen Ermessen, inwieweit ein stressverursachender Reiz Einfluss nimmt, zu einer Reaktion führt und eine Form der Bewältigung notwendig macht. Festzuhalten ist, dass die Notwendigkeit einer Balance zwischen Anspannung und Entspannung von Bedeutung ist.

## Literaturverzeichnis

**Assian, Stefan** (2019): *Der Anti-Stress-Trainer für Personalverantwortliche: Praxis für Sie und Ihre Mitarbeiter*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Bartholdt, Luise / Astrid Schütz** (2010): *Stress im Arbeitskontext: Ursachen, Bewältigung und Prävention*, 1. Aufl., Weinheim und Basel, Deutschland: Beltz Verlag.

**Bauer, Jana F.** (2019): *Personale Gesundheitsressourcen im Studium und Arbeitsleben: Transaktionales Rahmenmodell und Anwendung auf das Lehramt*, Dissertation, Humanwissenschaften, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Bernhard, Hans / Josef Wermuth** (2011): *Stressprävention und Stressabbau: Praxisbuch für Beratung, Coaching und Psychotherapie*, 1. Aufl., Weinheim und Basel, Deutschland: Beltz Verlag.

**Der Brockhaus** (2010): *Gesundheit: Schulmedizin und Naturheilkunde, Arzneimittel, Kinderheilkunde und Zahnmedizin*, 8. Aufl., Gütersloh und München, Deutschland: F.A. Brockhaus in der wissenmedia GmbH.

**Däfler, Martin-Niels** (2018): *Gib mir Geduld – aber flott!: 222 Anregungen für mehr Gelassenheit und weniger Stress*, 2. Aufl., Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Döring, Nicola / Jürgen Bortz** (2016): *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*, 5., überarb. Aufl., Berlin und Heidelberg, Deutschland: Springer-Verlag.

**Dresing, Thorsten / Thorsten Pehl** (2018): *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*, 8. Aufl., Marburg, Deutschland: Eigenverlag dr. dresing & pehl GmbH.

**Ducki, Antje** (Hrsg.) (2009): Stress- und Ressourcenmanagement, in: Christine Busch / Susanne Roscher / Tanja Kalytta (Hrsg.), *Stressmanagement: für Teams in Service, Gewerbe und Produktion – ein ressourcenorientiertes Trainingsmanual*, Heidelberg, Deutschland: Springer Medizin Verlag, S. 16-27.

**Fuß, Susanne / Ute Karbach** (2019): *Grundlagen der Transkription: Eine praktische Einführung*, 2. Aufl., Opladen, Deutschland: Verlag Barbara Budrich GmbH.

**Heinrichs, Markus / Tobias Stächele / Gregor Domes** (2015): Stress und Stressbewältigung: Fortschritte der Psychotherapie, Göttingen, Deutschland: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG.

**Hemming, Karen** (2015): Freizeitaktivitäten, chronischer Stress und protektive Ressourcen: Längsschnittstudie zu hohen Leistungsanforderungen in Sport und Musik im Kindesalter, in: Nils Neuber / Michael Krüger (Hrsg.), *Bildung und Sport*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Hofmann, Eberhardt** (2015): *Wo brennt es beim Burnout?: Eine passungspräventive Sichtweise zur Analyse und Vermeidung von Burnout*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Hößler, Ulrich / Ingo Striepling** (2020): Die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungsfaktoren, in: Martin Simmel / Willy Graßl (Hrsg.), *Betriebliches Gesundheitsmanagement mit System: Ein Praxisleitfaden für mittelständische Unternehmen*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, S. 51-56.

**Huber, Monika** (2019): *Resilienz im Team: Ideen und Anwendungskonzepte für Teamentwicklung*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Kaluza, Gert** (2018): *Gelassen und sicher im Stress: Das Stresskompetenz-Buch: Stress erkennen, verstehen, bewältigen*, 7. Aufl., Berlin und Heidelberg, Deutschland: Springer-Verlag.

**Leifels, Katrin** (2019): *Stressoren und Ressourcen in der interkulturellen Teamarbeit: Eine Analyse zur Prävention von arbeitsbedingtem Stress*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Litzcke, Sven / Horst Schuh / Matthias Pletke** (2013): *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz: Umgang mit Leistungsdruck – Belastungen im Beruf meistern – Mit Fragebögen, Checklisten und Übungen*, 6., überarb. Aufl., Berlin und Heidelberg, Deutschland: Springer-Verlag.

**Mainka-Riedel, Maritta** (2013): *Stressmanagement – Stabil trotz Gegenwind: Wie Sie Ihren eigenen Weg zu gesunder Leistungsfähigkeit finden*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Mayring, Philipp** (2015): *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*, 12. überarb. Aufl., Weinheim und Basel, Deutschland: Beltz Verlag.

**Mock, Thorsten** (2017): *Gesundheitsmanagement für Unternehmensberatung: Wirkung von Sport und Stress auf die psychische Gesundheit und Wertschöpfung*, Dissertation, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Pohl, Elke** (2014): *Keine Panik vor Blackouts: Wie Sie Bewährungsproben meistern*, 2. Aufl., Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

**Reif, Julia A. M. / Erika Spieß / Peter Stadler** (2018): Stress verstehen, in: Felix C. Brodbeck / Erich Kirchler / Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie: Effektiver Umgang mit Stress: Gesundheitsmanagement im Beruf*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 1-12.

**Reif, Julia A. M. / Erika Spieß** (2018): Wahrnehmung und Bewertung von Stressoren, in: Felix C. Brodbeck / Erich Kirchler / Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie: Effektiver Umgang mit Stress: Gesundheitsmanagement im Beruf*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 43-52.

**Reif, Julia A. M. / Erika Spieß / Peter Stadler** (2018): Stress bewältigen, in: Felix C. Brodbeck / Erich Kirchler / Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie: Effektiver Umgang mit Stress: Gesundheitsmanagement im Beruf*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 101-130.

**Rolfe, Mirjam** (2019): Positive Psychologie und organisationale Resilienz: Stürmische Zeiten besser meistern, in: Deutsche Gesellschaft für Positive Psychologie (Hrsg.), *Positive Psychologie Kompakt*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH.

**Roscher, Susanne** (Hrsg.) (2009): Bewegung und körperliche Aktivität, in: Christine Busch / Antje Ducki / Tanja Kalytta (Hrsg.), *Stressmanagement: für Teams in Service, Gewerbe und Produktion – ein ressourcenorientiertes Trainingsmanual*, Heidelberg, Deutschland: Springer Medizin Verlag, S. 54-63.

**Rusch, Stephan** (2019): *Stressmanagement: Ein Arbeitsbuch für die Aus-, Fort- und Weiterbildung*, 2. Aufl., Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH.

**Scherrmann, Ulrich** (2015): *Stress und Burnout in Organisationen: Ein Praxisbuch für Führungskräfte, Personalentwickler und Berater*, Berlin und Heidelberg, Deutschland: Springer-Verlag.

**Schlerit, Petra I. / Susanne A. Fischer** (2019): *Stressmanagement: Ihr Weg zu mehr innerer Ruhe*, 2. Aufl., Freiburg, Deutschland: Haufe-Lexware GmbH & Co. KG.

**Schuster, Nadine / Sascha Haun / Wolfgang Hiller** (2011): *Psychische Belastung im Arbeitsalltag: Trainingsmanual zur Stärkung persönlicher Ressourcen*, 1. Aufl., Weinheim und Basel, Deutschland: Beltz Verlag.

**Semmer, Norbert K. / Dieter Zapf** (2018): Theorien der Stressentstehung und -bewältigung, in: Reinhard Fuchs / Markus Gerber (Hrsg.), *Handbuch Stressregulation und Sport*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 23-50.



- Siegrist, Johannes** (2018): Soziale Stressoren und stressbedingte Erkrankungen, in: Reinhard Fuchs / Markus Gerber (Hrsg.), *Handbuch Stressregulation und Sport*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 79-92.
- Spieß, Erika / Julia A. M. Reif** (2018): Quellen von Stressoren, in: Felix C. Brodbeck / Erich Kirchler / Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie: Effektiver Umgang mit Stress: Gesundheitsmanagement im Beruf*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 13-31.
- Spieß, Erika / Julia A. M. Reif / Peter Stadler** (2018): Reaktionen auf Stress – Stress als Reaktion, in: Felix C. Brodbeck / Erich Kirchler / Ralph Woschée (Hrsg.), *Die Wirtschaftspsychologie: Effektiver Umgang mit Stress: Gesundheitsmanagement im Beruf*, Berlin, Deutschland: Springer-Verlag GmbH, S. 83-100.
- Struhs-Wehr, Karin** (2017): *Betriebliches Gesundheitsmanagement und Führung: Gesundheitsorientierte Führung als Erfolgsfaktor im BGM*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Tanghatar, Rasoul** (2012): *Stress: Psychosomatisches Wohlbefinden erlangen*, Herbolzheim, Deutschland: CENTAURUS Verlag & Media KG.
- Warnecke, Irene** (2018): Prüfungsangst bewältigen: Ein Trainingsprogramm in 7 Schritten, in: Helga Esselborn-Krumbiegel (Hrsg.), *Stark fürs Studium*, Paderborn, Deutschland: Verlag Ferdinand Schöningh.
- Wolf, Maria** (2019): Stress, Informationen und Entscheidungen im Management: Wirkungszusammenhänge und Einflussfaktoren, in: Wolfgang Becker / Patrick Ulrich (Hrsg.), *Unternehmensführung und Controlling*, Wiesbaden, Deutschland: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

## Internetquellen

**Barmer** (2018): *Gelassen bleiben im Arbeitsalltag*, [online] <https://www.barmer.de/blob/12848/2beee3b2f74e377bed0fbde43483f362/data/barmer---gelassen-bleiben-im-arbeitsalltag-barrierefrei-6011a.pdf> [12.07.2020].

**Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege** (2012): *BGW-Stresskonzept: Das arbeitspsychologische Stressmodell*, [online] [https://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Medientypen/Wissenschaft-Forschung/BGW08-00-000\\_Stresskonzept\\_Das\\_arbeitspsychologische\\_Stressmodell\\_Download.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Medientypen/Wissenschaft-Forschung/BGW08-00-000_Stresskonzept_Das_arbeitspsychologische_Stressmodell_Download.pdf?__blob=publicationFile) [27.06.2020].

**Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin** (2017): *Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt: Wissenschaftliche Standortbestimmung*, [online] [https://www.baua.de/DE/Angebote/Publicationen/Berichte/Psychische-Gesundheit.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=14](https://www.baua.de/DE/Angebote/Publicationen/Berichte/Psychische-Gesundheit.pdf?__blob=publicationFile&v=14) [19.07.2020].

**Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin** (2019): *Gefährdungsfaktoren: Ein Ratgeber*, [online] <https://www.baua.de/DE/Themen/Arbeitsgestaltung-im-Betrieb/Gefahrungsbeurteilung/Expertenwissen/Expertenwissen.html?view=pdfViewExt> [23.09.2020].

**DAK-Gesundheit** (2013): *Depression: Informationen für Patienten und Angehörige*, [online] <https://www.dak.de/dak/download/depression-2080246.pdf> [01.09.2020].

**Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde** (2016): *Pressemitteilung*, [online] [https://www.dgppn.de/\\_Resources/Persistent/53fee63e3b5700e5815d07a7dcc50651d069e702/2016-11-24\\_Pressemappe\\_Lifestyle.pdf](https://www.dgppn.de/_Resources/Persistent/53fee63e3b5700e5815d07a7dcc50651d069e702/2016-11-24_Pressemappe_Lifestyle.pdf) [19.07.2020].

**DGB-Index Gute Arbeit GmbH** (2012): *Arbeitsshetze – Arbeitsintensivierung – Entgrenzung: So beurteilen die Beschäftigten die Lage*, [online] <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++cb47d198-bfc9-11e8-b04c-52540088cada> [29.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): *Absentismus*, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/1866/revision/1892> [14.08.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): *Blackout*, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/23267/revision/23296> [10.08.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): *Dissonanz*, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/33529/revision/33558> [02.08.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Erholung, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/41777/revision/41806> [17.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Imagination, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/70095/revision/70131> [17.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Lärm, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/86519/revision/86555> [02.08.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Monotonie, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/98824/revision/98860> [28.07.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Operationalisierung, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/105974/revision/106010> [04.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): proaktiv, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/156914/revision/156950> [10.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Reiz, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/120444/revision/120480> [09.07.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Resilienz, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/121204/revision/121240> [18.09.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Rolle, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/122839/revision/122875> [17.07.2020].

**Dudenredaktion** (Hrsg.) (o. J.): Rollenkonflikt, Duden online, [online] <https://www.duden.de/node/122847/revision/122883> [18.07.2020].

**Kant, Immanuel** (1798): Der Streit der Facultäten, in: Aphorismen [online] <https://www.aphorismen.de/zitat/5467> [08.10.2020].

**Sonnenmoser, Marion** (2003): Katathym-imaginative Psychotherapie: Imaginationen gewinnen an Bedeutung, in: *Ärzteblatt*, [online] <https://www.aerzteblatt.de/archiv/37670/Katathym-imaginative-Psychotherapie-Imaginationen-gewinnen-an-Bedeutung> [16.09.2020].

**Techniker Krankenkasse** (2016): *Entspann dich, Deutschland: TK-Stressstudie 2016*, [online] <https://www.tk.de/resource/blob/2026630/9154e4c71766c410dc859916aa798217/tk-stressstudie-2016-data.pdf> [05.07.2020].

**Techniker Krankenkasse** (2017): *Stress: Belastungen besser bewältigen*, [online] <https://www.tk.de/resource/blob/2023234/5535b9478a9be8fcabb0a1c6ea7f677e/tk-broschuere-stress-data.pdf> [26.07.2020].

---

**Witzel, Andreas** (2000): *Das problemzentrierte Interview: Forum qualitativer Sozialforschung*, [online] [https://www.researchgate.net/publication/228581012\\_Das\\_problemzentrierte\\_Interview/fulltext/00006b5a0cf23f86393c6dcd/Das-problemzentrierte-Interview.pdf](https://www.researchgate.net/publication/228581012_Das_problemzentrierte_Interview/fulltext/00006b5a0cf23f86393c6dcd/Das-problemzentrierte-Interview.pdf) [30.09.2020].

# Anlagen

Teil 1 .....	A-I
Teil 2 .....	A-XIII
Teil 3 .....	A-XXII
Teil 4 .....	A-XXXIII
Teil 5 .....	A-XLIV
Teil 6 .....	A-LVI
Teil 7 .....	A-LXVIII

## Anlagen, Teil 1

001 I: Dann fangen wir an. Beschreib mir bitte einen typischen Tag, wie du als Auszubildende tätig bist.

002 A1: Okay, gern. Wir haben während der Ausbildung verschiedene Zeitpunkte, verschiedene Aufgaben, die wir machen müssen. Ganz am Anfang der Ausbildung, als wir komplett neu waren, sah der ganz normale Tag so aus, dass wir die meiste Zeit am Service standen. Halt die ganz normalen Kunden, die in die Filiale reingekommen sind mit Auszahlungen oder Umbuchungen oder Online-Banking irgendetwas hatten, dass wir dahingehend erstmal ausgeholfen haben. Ganz am Anfang stand ich erstmal hinter einer Kollegin oder Kollegen, bis ich mich soweit sicher gefühlt habe. Ich krieg das auch alleine hin. Und mittlerweile ist das so, dass wenn ich morgens mit in die Filiale reinkomme, wenn noch geschlossen ist, dass ich dann erstmal mithilfe den Postkoffer auszupacken. Also um zu schauen, wer hat Post bekommen, an wen geht das, haben wir irgendwelche wichtigen Sachen, die bearbeitet werden müssen. Dann schaue ich in meinen Kalender, ob ich Termine habe oder ob ich mich bei Kollegen mit reinsetzen kann. Dann ist vormittags ganz normale Beratung, Neukunden zum Beispiel, Online-Banking, halt in Anführungsstrichen leichte Sachen. Das kann ich auch alleine machen. Aber alles, was mit Wertpapierberatung und Kredite und halt wirklich schwierige Sachen sind, da setze ich mich bei Kollegen mit in die Termine rein und übernehme dann einzelne Gespräch-Parts oder mach halt selber das Gespräch. Und die Kollegen sitzen dann im Hintergrund und sagen, dass ich noch etwas vergessen habe. Und ansonsten noch Nachbereitung und Telefonie. So ist der typische Tag bei uns.

003 I: Und wie oft befindest du dich in Beratungsgesprächen?

004 A1: Kommt immer ein bisschen darauf an. Jetzt fängt der Sommer ein bisschen an. Da merkt man, dass das Sommerloch kommt. Das heißt, es sind nicht mehr so viele Termine, wie zum Beispiel noch Anfang des Jahres oder Ende des Jahres. Da sind immer wirklich relativ viele, auch gute Termine, sinnvolle Termine. Keine Termine, um die Ordner mal gemeinsam durchzuschauen. Das bringt mir halt ausbildungsmäßig nicht viel, wie ein Geldanlagegespräche. Deswegen schaue ich da immer ganz gerne, welche Termine sinnvoll für mich sind, dass sie mir von der Ausbildung her weiterhelfen und das ist wirklich komplett abhängig von der Zeit, ob Sommer, Winter. Aber meistens sind es sinnvolle Termine und ich sitze meistens am Tag auch relativ viel mit drinnen.

004 I: Wie fühlst du dich während deiner Tätigkeiten auf Arbeit? Welche sind für dich entspannt und welche weniger entspannt?

005 A1: Also wirklich von der Beratung her selbst ist es eigentlich alles auf einem Level. Es ist immer wieder, wenn ich ein Gespräch selbst führe erstmal so ein bisschen ins kalte Wasser springen, weil ich kenne meistens den Kunden noch nicht. Ich muss mich dann erstmal vorstellen und rantasten. Wie tickt der Kunde. Wie kann ich mit ihm umgehen. Die Kollegen, die hinter mir sitzen, kennen den Kunden meistens schon seit Jahren. Und ich bin dann meistens noch ein bisschen unbefleckt und muss dann erstmal schauen, wie ich das mache. Aber meistens mach ich mir selbst mehr Stress, weil ich so hohe Anforderungen auch an mich selbst habe, wie das Gespräch meiner Meinung nach ablaufen muss, als es wirklich notwendig wäre. Meistens ist es sehr entspannt in der Beratung.

006 I: Und welche Tätigkeiten fallen dir schwerer, sodass du dich vielleicht etwas angespannter fühlst?

007 A1: Telefonieren stresst mich total. Ich finde es grauenvoll, wenn ich weiß, der Kunde muss zu einem Gespräch, Jahresgespräch eingeladen werden. Einfach nur, damit der Kunde mal vorbeikommt. Das ist mir richtig unangenehm. Und deshalb bin ich einfach kein Telefonierer, wenn ich wirklich keinen stichfesten Grund habe, um den Kunden anzurufen. Das ist Stress.

008 I: Wie fühlst du dich dabei? Löst das etwas in dir aus?

009 A1: Meistens ist es wirklich so, dass wenn ich diese Liste vor mir habe, wen ich anrufen soll. Dann schaue ich immer nach dem Geburtsdatum. Weil meistens ist es so, dass die Älteren sehr, sehr nett sind und dann auch gleich vorbeikommen. Aber die sind entweder schwerhörig, also muss ich dann ein bisschen schreien oder sie erzählen dann gefühlt eine Stunde lang noch. Deshalb schaue ich dann erstmal entweder nach ganz alt oder ganz jung, denn sie sind meistens auch noch relativ offen. Und wenn ich dann anfangs, die Telefonnummer zu wählen, muss ich immer einmal wirklich tief durchatmen und zähle im Kopf immer: zehn, neun, acht. Wenn es viermal geklingelt hat, dann werde ich ein bisschen ruhiger, weil ich dann innerlich weiß, wenn nach dem vierten Mal immer noch keiner rangegangen ist, dann ist es sehr wahrscheinlich, dass niemand rangeht. Und dann fahre ich innerlich wieder etwas runter. Und wenn dann jemand nach dem zweiten oder dritten Klingeln rangeht, werde ich gleich ganz am Anfang noch nervöser und dann verhasple ich mich immer total. Dann bin ich innerlich total aufgeregt, was nach ein paar Sekunden auch wieder abklingt. Aber wenn jemand rangeht, ist das erstmal wie eine Schockstarre, ganz krass gesagt.

010 I: Wie häufig kommt es vor, dass du bei diesen Gesprächen angespannt bist? Ist das bei jedem Gespräch der Fall oder gibt es Ausnahmen?

011 A1: Wenn ich einen Kunden schon mal gesehen habe und ich weiß, der tickt so und so, bin ich viel entspannter. Und wenn ich halt wirklich einen handfesten Stichpunkt habe, warum ich anrufe. Wie zum Beispiel zum Thema Online-Banking einrichten. Und nicht, es wäre mal wieder Zeit vorbeizukommen. Also wenn ich wirklich ein Thema habe, wo der

Kunde auch merkt, das bringt mir persönlich etwas, wenn ich da jetzt vorbeikomme. Und dass ich nicht nur in Anführungsstrichen aus Langweile anrufe. Dann fühle ich mich deutlich sicherer und besser.

012 I: Welche körperlichen Signale zeigst du in dieser Situation, wenn du angespannt bist?

013 A1: Ich rede dann sehr, sehr schnell ganz am Anfang vom Telefonat meistens. Wie gesagt, habe ich dann so kleine Verhaspler mal drinnen. Und wenn es jetzt wirklich ein richtig unangenehmes Gespräch ist, wo ich dann merke, dass die Kunden gerade gar keine Lust zum Reden haben, dann fange ich an zu schwitzen – wirklich Angstschweiß, so richtig unangenehm.

014 I: Die körperliche Reaktion zeigst du aber erst, wenn du bereits mit dem Kunden telefonierst und dieser kein Interesse zeigt? (genau) Oder ist dies auch bereits vorher der Fall?

015 A1: Am Anfang, wo ich noch komplett neu war, da war ich immer ganz am Anfang schon total aufgeregt, habe geschwitzt. Das hat sich jetzt aber schon ein bisschen gelegt, dass es wirklich erst dann kommt, wenn jemand herangeht. Weil jetzt weiß ich, dass vielleicht auch keiner rangeht. Ich mach mir da noch keinen Stress. Das kommt dann erst später.

016 I: (...) Wie gehst du damit um, wenn du weißt, wie du auf das Telefonieren reagierst? Gibt es da etwas, das dir hilft?

017 A1: Wenn ich weiß, dass ich viel telefonieren muss, was jetzt Anfang des Jahres oder zu Corona-Zeiten war, weil da konnten wir gar keine Gespräche führen. Da konnten wir nur telefonieren. Habe ich mir ein kleines Plüschtier zum Beispiel mitgenommen, dass ich anschauen konnte, wenn ich mit Kunden am Telefon geredet habe. Sodass ich nicht ins Leere spreche. Und das hat es ein bisschen relativiert. Das hat mir ein bisschen geholfen. Und dass ich vor dem Telefonat schon einmal tief einatme und ausatme. Vielleicht nochmal einen Schluck zu trinken nehme. Dass ich nicht dann gleich wie ein Wasserfall übersprudle und innerlich versuche schon etwas runterzukommen.

018 I: Wie gut helfen dir diese Maßnahmen?

019 A1: Es ist seitdem besser geworden.

020 I: Ich würde jetzt mal noch gerne auf die Berufsschule eingehen. Was gibt es hier für Situationen, die entspannt sind und welche, die weniger entspannt sind?

021 A1: Es gibt Fächer – ich glaube, das ist bei jedem so – die einem mehr liegen als andere. Wenn dann zum Beispiel mitten im Unterricht die Aufforderung von einem Lehrer kommt, dass wir Zettel und Stift rausholen sollen, damit wir die Antworten aufschreiben



können, bekomme ich Panik. Komplette Panik, wegrennen, aus dem Zimmer raus, am besten raus aus der Stadt rennen – sehr unangenehm. Oder wenn ich halt zum Beispiel weiß, dass ich in einem Fach, wo ich nicht so gut den Durchblick habe, wenn wir da einen Test schreiben, die Blätter ausgeteilt werden. Sobald das Blatt auf meinem Tisch liegt, fahre ich runter. Aber die weiß ich nicht fünf Minuten davor, bin ich innerlich komplett unruhig, steh voll unter Stress und fühle mich auch total unwohl. Dann ist es meistens so, dass ich, wenn es ganz schlimm läuft, anfangen zu zittern. Das merke ich an meiner Hand. Es ist nur ein Test. Aber zu dem Zeitpunkt ist es die komplette Nervosität.

022 I: Was löst das in dir aus? Hast du irgendwelche Gedanken, die mit hineinspielen, wenn du in der Situation bist?

023 A1: Meistens zu der Zeit nicht. Das ist einfach nur, dass ich hoffe, dass ich in meinem Kopf einfach alles Wichtige abgespeichert habe. Und deshalb ist es auch meistens so, dass wenn ich dann das Blatt vor mir liegen habe, dass ich dann so extrem runterfahre, weil ich dann die ersten Aufgaben lese. Und dann ist es so, entweder kann ich es, dann ist es gut, oder ich kann es halt gar nicht, aber dann kann ich es auch nicht mehr ändern. Weil dann kann ich auch nicht mehr in meine Unterlagen reinschauen. Das heißt, dann hat sich das erledigt. Aber kurz davor denke ich mir vielleicht immer noch: Passt das alles, hast du dir wirklich alles angesehen, ist das in Ordnung. Da entsteht dann vielleicht der Gedanke, dass ich etwas vergessen haben könnte, irgendwelche Themengebiete. Aber ansonsten ist es eigentlich so, dass ich bei schriftlichen Sachen relativ entspannt bin. Meistens ist es wirklich so, das Mündliche, wovon ich Ultrapanik habe wie zum Beispiel die VVT-Prüfung.

024 I: Und was ist es konkret, dass bei dir diese Panik vor der mündlichen Prüfung auslöst?

025 A1: Wenn ich schriftlich schlecht abschneide, dann weiß ich das. Dann wissen auch die Menschen das, die das kontrollieren. Ich blamiere mich nicht vor noch mehr Menschen. Und wenn ich die mündliche Prüfung habe, dann sitzen ja noch welche als Beobachter da oder werten das aus und stellen mir die Fragen. Und dann habe ich halt diesen innerlichen Zwang, dass ich vor den Menschen abliefern muss. Und bei der schriftlichen Prüfung zum Beispiel ist es blöd, klar, aber dann blamiere ich mich nicht vor noch mehr Leuten.

026 I: Du hast das Gefühl, dass du dich blamieren könntest, wenn du im Mündlichen Fehler machst?

027 A1: Ja.

028 I: Wie äußert sich diese Anspannung bei dir körperlich?

029 A1: Ich fange wieder an zu schwitzen und zu zittern. Das ist total unangenehm.

030 I: Und wie reagierst du emotional auf diese Situation?

031 A1: Wie meinst du das?

032 I: Dass du zum Beispiel aufgewühlt bist oder Angst in dir entsteht. (...)

033 A1: (...) Dann wahrscheinlich, dass ich nervös, innerlich wirklich unruhig werde. Das zeigt sich bei mir aber wirklich mehr in den äußeren Sachen wie, dass ich hippelig werde, dass ich zittere, dass ich schwitze, dass ich halt wirklich äußerlich davon mehr betroffen bin, als dass ich dann emotional irgendwie darauf reagiere.

034 I: Empfindest du das Schwitzen und Zittern als am stärksten ausgeprägte Reaktion auf angespannte Situationen? (ja, ja)

035 A1: Und mir wird warm. Ich weiß nicht, ich kann mich ja meistens nichts selbst ansehen, wenn ich nervös bin. Aber ich habe dann immer das Gefühl, dass ich sehr rot werde, weil mir dann halt total warm wird und ich zu schwitzen anfangen. Das hängt alles in einem Wärmeballgefühl zusammen. Das ist definitiv das Extremste, wenn ich nervös bin oder Panik oder Angst habe, dass ich dann die Reaktion habe.

036 I: Welche Reaktionen treten eher seltener auf, sind jedoch trotzdem vorhanden?

037 A1: Ich überlege gerade. Wenn ich mich richtig, richtig, richtig, richtig unwohlfühle, dann hatte ich das Gefühl, dass ich dachte, ich muss anfangen zu weinen. Das mir wirklich Tränen in die Augen geschossen sind. Nicht, weil ich traurig war oder irgendwas war, aber ich habe mich so unwohlgeföhlt und war dann auch so unzufrieden mit mir selbst. Vielleicht auch, dass ich so enttäuscht war, dass mir halt dann die Tränen in die Augen geschossen sind.

038 I: Wie oft ist das jetzt etwa vorgekommen?

039 A1: Ich bin jetzt zwei Jahre in der Ausbildung. Ich schätze mal so dreimal, also wirklich nicht oft. Die Male waren dann wirklich etwas, wo ich schwer enttäuscht war und wirklich voll unter Druck stand. Wo ich mir selber dachte, was war denn das gerade. Das war nicht gut.

040 I: Druck und Enttäuschung sind sozusagen für dich Auslöser für Anspannung.

041 A1: Definitiv. Ich mache mir halt auch selber Ultra viel Druck. Da habe ich auch schon mal in der Filiale mit ein paar Leuten darüber gesprochen, weil ich dann super enttäuscht bin, wenn ich der Berufsschule eine zwei schreibe und keine eins. Das ich mir deswegen Druck mache, dass ich richtig gut abschneiden muss oder dass ein Beratungsgespräch zum Beispiel fantastisch laufen muss. Und dass ich in allem ein A oder B habe. Wenn das dann nicht der Fall ist, reißt mich das ziemlich runter.

042 I: Und weshalb machst du dir den Druck, unbedingt eine eins zu schreiben oder ein A zu bekommen in der Beratung?

043 A1: Das ist eine fantastische Frage. Ich weiß es nicht genau. Ich kann es mir nur so erklären. Beim Abi war ich halt ziemlich, ziemlich, ziemlich schlecht. Ich habe mir mein Abi echt ziemlich verhauen. Habe auch einen echt relativ schlechten Durchschnitt, den ich jetzt nicht sagen möchte. (Das musst du auch nicht.) Und dadurch, dass es mir damals halt echt alles vollkommen egal war, welche Noten ich schreibe und wie ich abschneide, habe ich jetzt so hohe Ansprüche an mich selbst. Das ich diese Ausbildung so richtig gut machen möchte, einfach um das kompensieren zu können.

044 I: Du sagst, dass das mit der Vergangenheit zusammenhängt, dass du es anders machen möchtest. Was löst das in dir aus, wenn du ein B oder eine 2 bekommst? Gibt es hierbei nochmal andere Reaktionen, die du zeigst?

045 A1: Das ist auch abhängig von der Situation. Wenn ich wirklich in einem Fach eigentlich richtig gut bin und dann eine 2 schreibe, ist das wirklich Enttäuschung pur. Dann bin ich stinkig auf mich selber, weil ich mir dann denke, dass das nicht hätte sein müssen, warum war jetzt das so, eigentlich konnte ich es doch. Und wenn es in einem Fach war, wo ich in dem Thema eh nicht zu Hundertprozent fit war. Das ist nicht so toll, aber das kriegst du schon wieder hin. Es ist wirklich sehr situationsabhängig und auch vorbereitungsabhängig, wie ich mich auf die ganze Geschichte, das Beratungsgespräch zum Beispiel auch vorbereitet habe, wie enttäuscht ich dann letztendlich wirklich von mir bin.

046 I: Das hängt sozusagen von der ganzen Situation ab und von den einzelnen Fächern. In den Fächern, wo du stark bist, möchtest du noch stärker werden. Wie ist es für dich, wenn du in einem Fach, in dem du durchschnittlich gut bist, eine zwei bekommst? Ist das für dich ein anderes Gefühl?

047 A1: Ja. Das ist auch nicht toll, aber es ist okay. Ich komme dann damit besser klar. Ich ärgere mich trotzdem deswegen, weil ich denke, dass das meistens auch in den Fächern ist, wo ich mich hinsetze und alles ganz genau ansehe, um mich zu verbessern. Und dann ist es so, dass ich mich zwar vorbereitet habe, aber sowieso nicht auf eins stehe. Dann ist es halt so. Da kann ich besser damit in Anführungsstrichen schlechten Noten umgehen, als in einem anderen Fach, wo ich schon gut bin.

048 I: Aber du machst dir trotzdem innerlich Druck?

049 A1: Ja.

050 I: Wie lange trägst du diese Anspannung mit dir herum? Dauert das lange oder ist die Anspannung schnell weg?

051 A1: Meistens halt vor der Arbeit. Da ich mir dann vor der Arbeit ziemlich viel Stress mache. Es kommt auch immer darauf an, wie viel Arbeiten an einem Tag, in einer Woche

sind. Wenn es halt alles auf einmal kommt, bin ich voll unter Stress. Das merke ich dann auch zu Hause zum Beispiel, dass ich nur noch unter Stress bin, nur noch schlechte Laune habe. Das macht sich dann halt ziemlich krass bemerkbar. Aber sobald die Arbeit dann durch ist, fällt dann halt alles einfach ab. Dann ist es vorbei, dann kann ich es eh nicht mehr ändern. Und dann ist der Druck auch weg.

052 I: Wie ist es für dich, wenn du dann die Rückmeldung zu deiner Arbeit bekommst? Kommt der Druck dann wieder?

053 A1: Wenn dann in der nächsten Unterrichtsstunde die Lehrerin oder der Lehrer reinkommt und sagt, dass er unsere Arbeiten kontrolliert hat und er fängt dann an, die auszu-teilen. Fange ich wieder an zu zittern, weil ich so nervös bin, weil ich das Ergebnis jetzt bekomme. Und danach ist es dann vorbei. Selbst wenn ich dann eine nicht so gute Note bekomme, dann ist es halt so. Entweder es war nicht so ein tolles Fach, dann finde ich das jetzt nicht so schön, aber es ist okay. Oder ich freue mich, weil es eine eins geworden ist. Oder ich ärgere mich halt. Das hält dann aber auch nicht Ewigkeiten an, weil es wieder weitergehen muss. Aber kurz bevor wir die Arbeit wiederbekommen, bin ich noch komplett aufgereggt für ein, zwei Minuten.

054 I: Und woher kommt es, dass du wieder kurz davor aufgereggt bist? Diese Anspannung davor tritt in einigen Situationen auf.

055 A1: Keine Ahnung. Einfach, weil ich dann davor bin, das Ergebnis zu erfahren. Dann steht es halt fest. Davor kann ich halt noch sagen, dass ich das ganz gut gemacht habe. Das ich vielleicht bei der Aufgabe auch nur einen Fehler hatte. Vielleicht wird ja doch eine eins. Aber da weiß ich es noch nicht. Und wenn ich dann wirklich kurz davor bin, das Ergebnis zu bekommen, dann könnte das vielleicht einfach nochmal damit zusammenhängen, dass ich dann nochmal nervös werde.

056 I: Was machst du, um mit diesen Situationen – dem Empfinden, der Angespanntheit – bevor du telefonierst, bevor du eine Arbeit schreibst, bevor du das Ergebnis erfährst – besser umgehen zu können?

057 A1: Wirklich intensiv damit beschäftigt habe ich mich tatsächlich noch nicht. Ich versuche immer wirklich kurz vorher, tief durchzuatmen, nochmal irgendwas zu trinken, dass ich vielleicht auch nochmal kurz an etwas anderes denke, an irgendetwas Banales wie was gibt es heute Abend zu essen oder was muss ich noch einkaufen. Das ich dann erstmal in ein anderes Themengebiet wieder einsteige und vielleicht dahingehend etwas her-unterfahre. Aber ansonsten muss ich mich vielleicht nochmal damit beschäftigen.

058 I: Kurzfristig atmest du also nochmal tief durch, trinkst etwas und lenkst dich gedanklich ab. Gibt es eventuell etwas, das du machst, um auf lange Sicht entspannter zu sein, unabhängig von der Arbeit in der Filiale oder in der Berufsschule?

059 A1: Tatsächlich nein.

060 I: Vielleicht in die Richtung Hobbys gedacht, dass du zum Beispiel Sport als Ausgleich machst?

061 A1: Ich habe mit einer Kollegin gesprochen. Sie hat mir erzählt, dass sie zum Beispiel immer verschiedene Geräuschkulissen an macht und sich für 20 Minuten auf die Couch legt. Alles ausmacht und wirklich nur Meeresrauschen oder etwas anderes Entspannendes anhört, was sie runterbringt. Das wollte ich jetzt mal ausprobieren, ob das auch etwas für mich ist. Aber ansonsten bin ich nicht sportlich und ich mag auch Sport eigentlich nicht gerne.

062 I: Sport war auch noch exemplarisch gemeint. Vielleicht ist das etwas, wo du langfristig mehr Entspannung für dich findest. Fallen dir weitere Situationen ein, die ein angespanntes Gefühl bei dir verursachen, wenn du jetzt die gesamte Ausbildung betrachtest?

063 A1: In der Ausbildung gibt es viele Situationen. Bei uns ist es so, dass wir intern auch extrem viel machen. Wir haben die Filialzeit und die Berufsschulzeit. Und dann haben wir zusätzlich noch in der Filialzeit neben den normalen Beratungsgesprächen auch immer interne Kurse und diese VVT-Trainings und noch Workshops. Und über die ganzen internen Kurse, die wir hatten, das waren glaube fünf oder sechs Stück, haben wir am Ende dann immer nochmal einen Test geschrieben zum Beispiel. Und da war jetzt auch bei unserem Jahrgang etwas blöd gelaufen, weil da war jetzt etwas mit dem Durchlaufplan etwas richtig gewesen, weshalb alles auch auf einmal gekommen ist. Und wir dann halt wirklich innerhalb von ein paar Wochen gefühlt 600 Seiten lernen mussten. Dann darüber zwei, drei Tests schreiben mussten und das war halt echt stressig, weil das dann kurz nach der Berufsschule war, wo wir eh schon so viel lernen mussten. Dann kamen danach gleich die VVT-Prüfungsvorbereitung und dann die VVT-Prüfung. Also das war viel.

064 I: Die Masse hat dich sozusagen in diese Anspannung versetzt. (definitiv) Und wie hast darauf reagiert? Gab es hierbei Unterschiede zu den anderen Situationen?

065 A1: Ich habe es dann letztlich, wo es wirklich viel war, sie haben uns dann zum Beispiel in der Filiale noch zusätzlich diese bewertenden Gespräche, die wir unseren Ausbildern und dem Filialleiter führen. Ich war nur noch müde. Ich war komplett fertig. Ich wollte nur noch schlafen. Ich war relativ schlecht gelaunt und leicht reizbar, weil ich mir dann auch wieder dachte, dass ich mich eigentlich hinsetzen muss, obwohl du müde bist. Und mit deinen Freunden willst auch noch etwas machen. Und eine Beziehung willst du auch noch führen. Und mit den Katzen musst du auch noch spielen. Und Haushalt musst du auch noch führen. Und wie soll das gehen. Und dann war ich halt einfach fertig. Ich war einfach durch.

066 I: Als Überforderungen würdest du das sehen?

067 A1: Ja, komplett, ja. Es waren so viele Sachen, die auf einmal waren und ich muss trotzdem noch den ganzen Rest am Laufen halten. Das war wirklich voll Überforderung.

068 I: Wie hat sich diese Überforderung emotional gezeigt?

069 A1: Halt wirklich mit dem permanenten müde sein. Ich habe seit Anfang des Jahres starke Kopfschmerzen. Das ist jetzt tatsächlich nach der VVT-Prüfung deutlich besser geworden. Aber das war zwischenzeitlich schon echt, dass ich gedacht habe, irgendetwas stimmt nicht. Müde, Kopfschmerzen, schlecht gelaunt. Das kam alles zusammen. Das ist mir sehr aufgefallen, dass das im letzten halben Jahr deutlich präsent war.

070 I: Und wie hat sich die Überforderung körperlich bemerkbar gemacht?

071 A1: Das war das Extremste, was ich gespürt habe.

072 I: So etwas wie Verspannungen sind also nicht aufgetreten?

073 A1: Ich weiß halt nicht, ob die Kopfschmerzen durch Verspannungen gekommen sind. Das kann ich nicht genau sagen. Ich habe morgen einen Arzttermin, um das mal nachprüfen zu lassen. Es kann halt sein, dass ich durch die Verspannungen die Kopfschmerzen bekommen habe und dass das alles zusammenhängt. Das weiß ich aber nicht hundertprozentig.

74 I: Du konntest also nicht direkt wahrnehmen, ob die Anspannung direkte Auswirkungen auf deinen Körper hatte. Was hat dir in der Zeit geholfen, mit der Anspannung – den Anforderungen, dem Druck – umzugehen?

075 A1: Ich fand es sehr, sehr beruhigend, als ich mit meinen ganzen Azubikollegen darüber gesprochen habe, dass es denen auch so ging. Das ich mit meinem Freund darüber reden konnte und er auch wirklich sehr Rücksicht dann letztlich auch auf mich genommen hat, weil er gemerkt hat, dass ich am Ende war. Ansonsten habe ich immer am Wochenende einen Tag lang gar nichts gemacht und habe wirklich versucht einen Tag runterzukommen, zu entspannen, mich nicht mit den Themen zu beschäftigen. Sondern wirklich mal Shoppen, Essen zugehen, abends etwas mit Freunden zu machen. Versuchen, so gut es geht, einen Tag mal runterzukommen und etwas anderes im Kopf zu haben.

076 I: Und ist dir das gut gelungen, von den Themen wegzukommen oder eher weniger?

077 A1: Eher weniger. Es war immer wieder im Hinterkopf dabei. Klar, wenn man dann abends mal unterwegs war und dann ein, zwei Gläser Wein getrunken hat, dann war es etwas entspannter. Dann ist es mehr in den Hintergrund gerückt. Aber eigentlich war es immer präsent. Hundertprozentig wegzubekommen, ging nicht.

078 I: Damit gab es für dich keine wirkliche Entspannung mehr nach der Anspannung?

079 A1: Nein. Deswegen habe ich auch die zwei Wochen Urlaub wirklich, wirklich darauf hingearbeitet. Weil ich mir da so als Zielpunkt gesetzt habe. Dann hast du es geschafft. Dann ist die Prüfung vorbei. Dann hast du noch einen Monat bis zur Berufsschule. Klar, jetzt ist im Hintergrund schon irgendwo wieder dieses Abschlussprüfungsthema schriftlich

präsent, die im November ist. Da will die Personalentwicklung nächste Woche auch schon von mir wissen, wie ich mich darauf vorbereite. Das heißt, da ist jetzt auch wieder im Hinterkopf dieses Thema da. Aber, ich habe mir vorgenommen, eine Urlaubswoche will ich mich definitiv nicht mit den Themen beschäftigen. Da will ich einfach das machen, worauf ich Lust habe und nicht nur Stress.

080 I: Gibt es weitere Situationen, die dich während der Ausbildung in Anspannung versetzt haben und die du gerne ansprechen möchtest?

081 A1: Ich glaube, das schlimmste war wirklich mit den ganzen internen Sachen, zusätzlich zur Berufsschule. Dann haben wir noch Zielabschnitte, bis wann wir bestimmte Sachen verkauft haben müssen an die Kunden – Kreditgespräch, Anlageberatungsgespräche, Sparpläne, alles Mögliche. Und da haben wir eine Deadline und bis dahin müssen wir halt so viel verkauft haben. Jetzt geht es schon. Aber ich habe mir bis Ende des letzten Jahres mich damit extrem unter Druck gesetzt, weil ich Angst hatte, dass ich das nicht schaffe, weil das halt auch mit ins Übernahmesystem einfließt. Und wir Übernahmesystem diese 81 Punkte schaffen müssen, um übernommen zu werden. Und das ist grauenvoll – diese Ziele. Das ist ein kompletter Stressfaktor.

082 I: Was geht dir dabei durch den Kopf, wenn du die Ziele hörst, das Erreichen der Ziele und die 81 Punkte?

083 A1: Eigentlich muss ich mir keinen Stress machen. Ich bin in der JAV und wir haben eine Übernahmegarantie. Da müsste ich mir eigentlich gar keinen Druck machen innerlich. Aber es ist mir halt wichtig, dass ich selber weiß, dass ich übernommen werde, weil ich die Leistung erbracht habe und nicht, weil sie mich übernehmen müssen. Die bewerteten Gespräche zählen hier mit rein, die Berufsschulnoten zählen mit rein, die internen Kurse zählen mit rein, die Zielabschnitte zählen mit rein, die Bewertung selbst zählt immer mit rein, die man bekommt. Und alles, was damit zu tun hat, das sind alles Faktoren, die innerliche Unruhe bei mir auslösen.

084 I: Und die innerliche Unruhe äußert sich genauso (ja), wie in den bisherigen Situationen?

085 A1: Ja, definitiv.

086 I: Es treten also keine anderweitigen Reaktionen auf?

087 A1: Nein. Also wenn ich mich wirklich selber unter Druck setze, dann merken ich das meistens dann daran, dass ich dann je nachdem, wie das halt ist, ob es eine Prüfungssituation ist, wie jetzt bei der mündlichen Prüfung zum Beispiel. Dann bekomme ich halt Schweißausbrüche, mir wird heiß, ich fange an zu stottern und zittere. Und wenn ich mich jetzt zum Beispiel nur stresse, weil so viele Sachen auf einmal sind. Dann merke ich das halt im Privatleben zum Beispiel total. Weil dann diese Müdigkeit kommt, die

Kopfschmerzen, schlechte Laune und so weiter. Das kann man da dann nochmal etwas differenzieren.

088 I: Du würdest demnach sagen, dass sich das dann über eine längere Dauer äußert im Vergleich zu der mündlichen Prüfung? (ja) Die nur kurz ein angespanntes Gefühl auslöst.

089 A1: Ja.

090 I: Und würdest du die Überforderung auch an die erste Stelle setzen oder ist für dich eher die Prüfungssituation oder das Telefonat an erster Stelle, was für dich Anspannung verursacht?

091 A1: Ich glaube, wenn es wirklich darum geht, wann das Gefühl am allerschlimmsten ist, dann wirklich in der Prüfungssituation – wenn ich Telefonieren muss, wenn ich die mündliche Prüfung habe, wenn ich Tests schreibe – kurz davor dann. Das sind wirklich die Punkte, wo ich dann abliefern muss. Und davor die ganze Vorbereitung – das stresst mich halt nur. Wenn ich dann wirklich an dem Punkt bin, wo es draufankommt, dann bin ich wirklich ein (...) Nervenbündel.

092 I: Für dich steht sozusagen an erster Stelle das Abliefern der Leistung und das entsprechen der eigenen Anforderung. (ja) Danach kommt diese Überforderung durch mehrere Aufgaben.

093 A1: Ja, genau.

094 I: Dann habe ich keine weiteren Fragen. Vielen Dank, dass ich das Gespräch mit dir führen und aufnehmen durfte.





## Anlagen, Teil 2

001 I: Wir starten mit dem Interview. Beschreib mir bitte mal, wie ein typischer Arbeitstag von dir aussieht?

002 A2: Ich komme normal in die Filiale gegen 8 Uhr. Melde mich am PC an. Schau nochmal was ich vom Tag vorher irgendwie noch liegen geblieben ist. Schau dann mal, was an diesem Tag für Termine gibt, damit ich mir die Termine beim Berater auch buchen kann. Ich trage mir die Termine ein, damit ich diese auch wahrnehmen kann und bestmöglichst die Gespräche auch selber führen kann. Und versuche das auch etwas davon abhängig zu machen, welche Themen behandelt werden. Dann versuche ich mir so einen Tagesablauf zu machen. Danach ist ganz normal Frühstück mit den ganzen Kollegen. Dann öffnen wir die Filiale und ich arbeite mich dann immer Stück für Stück durch die Termine vor. Und hoffe natürlich, sehr viele Eindrücke von vielen verschiedenen Beratern zu bekommen. Dann kommt Mittag, wo wir alle wieder zusammensitzen. Und dann geht halt mein Tagesablauf, den ich mir am Morgen strukturiert habe weiter bis dann zum Abend. Und danach gehe ich dann meiner Freizeit, meinen Hobbys nach.

003 I: Was sind konkrete Tätigkeiten, die dich während deines Tagesablaufs in Anspannung versetzen beziehungsweise Tätigkeiten, die für dich entspannt sind?

004 A2: Ich würde anfangen mit, was relativ entspannt für mich ist. Tatsächlich ist relativ entspannt für mich Telefonieren. Gerade, wenn es irgendwelche Termine zu arrangieren sind, als auch natürlich nach zu telefonieren, wenn irgendetwas fehlt oder ein bisschen mit Leuten quatschen, finde ich ganz cool. Was ich auch recht entspannt finde, wenn man sich auf den Termin gut vorbereiten kann und ungefähr den Kunden schon kennt, weil er schon einmal da war. Weil man sich auf diese Situation ein bisschen einstellen kann. Das finde ich recht entspannt, weil man in etwa abschätzen kann, was in dem Termin wird. Natürlich gehe ich auch oft in Termine rein, wo ich die Kunden gar nicht kenne, weil ich diesen Terminplan mir strukturiere. Und da gibt es natürlich Situationen, wo dann der Berater das Gespräch führt am Anfang, Smalltalk macht und dann sagt: So und der Azubi macht mal weiter. Da kommt man jetzt kurz ins Straucheln: Wie soll ich jetzt anfangen? Smalltalk ist jetzt vorbei. Soll ich gleich richtig einsteigen? Das ist das, was mich nicht direkt in Stress, aber in eine unangenehme Situation bringt. Man ist halt unvorbereitet, weil man nicht genau weiß, was sagt man jetzt. Diesen Übergang zu finden. Das ist das, was mir Stress bereitet.

005 I: Und wie fühlst du dich in dieser Situation? Hat das Auswirkungen auf dich?

006 A2: Das ist bei mir immer so bei jedem Gespräch. Die ersten zwei bis fünf Minuten sind Katastrophe. Da merke ich immer vom Inneren heraus, dass ich sehr, sehr aufgeregt bin, weil ich ein sehr ehrgeiziger Mensch bin. Und will das halt sehr perfektionistisch lösen. Und da ist diese Grundanspannung immer schon mit enthalten. Und zeigt sich halt mit etwas Schweißausbrüchen und das ich am Anfang ein bisschen Wortfindungsprobleme, würde ich mal bezeichnen, habe. Das lässt aber die zwei bis drei Minuten danach wieder nach, weil man nach den ersten Minuten dann auch weiß, wie tickt der Kunde. Man hat einen ersten Eindruck. Und hat selbst mit ihm kommuniziert und kann Mimik und Gestik aufnehmen und das hilft mir sehr.

007 I: Du würdest schon sagen, dass das am Anfang jedes Gesprächs erstmal ist, dass du eine kurze Phase brauchst, bis du dich dann auch wohlfühlst mit der Situation?

008 A2: Ja, bei Kunden, die ich noch gar nicht kenne auf jeden Fall. Einfach, weil es wahrscheinlich in meiner Natur liegt. Ich kann das nicht abstellen. Wobei ich das gar nicht so schlimm finde, weil man sich immer neu auf den Kunden einstellen kann. Und so eine gewisse Aufregung ist ja eigentlich auch ein gutes, positives Merkmal, denn man will ja auch sehr viel vom Kunden erfahren. Und wenn ich dann so ganz entspannt dort die ganze Zeit sitze. Das könnte dann so etwas überkommen, der hat gar keine Lust. Könnte eventuell so sein.

009 I: Was hilft dir, mit diesen Situationen und der Anspannung besser umgehen zu können?

010 A2: Direkte Maßnahmen habe ich nicht getroffen oder was probiert oder so. Ich leite sehr viel aus meinem Hobby – dem Sport – ab. Und ich spiele jetzt seit zehn Jahren Basketball. Das ist bei jedem Spiel so, dass ich am Anfang aufgeregt bin. Das kriege ich nicht weg. Das ist die Aufregung, jetzt geht es endlich los, sowohl im Sport als auch dann bei dem Termin jetzt geht's endlich los. Ich kann mal versuchen, mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen, um zu schauen, was passiert. Dieses Perfektionistische ist wahrscheinlich das, was mich zu Unruhen letztendlich irgendwie aufwühlt innerlich. Weil ich halt recht viel machen möchte mit dem Kunden, das Optimalste mit dem Kunden rauszuholen möchte. Aber ich weiß, wie der Kunde tickt.

011 I: Du sprichst gerade Perfektionismus an. Ist das vielleicht der Ansatzpunkt, was Anspannung bei dir hervorruft?

012 A2: (...) Kannst du die Frage bitte nochmal wiederholen?

013 I: Die Frage nochmal wiederholen. (ja) Wenn du sagst, dass du aufgrund des Perfektionismus Wert darauflegst, die Aufgaben alle richtig gut zu machen, Qualität zu liefern, das für den Kunden Optimalste rauszuholen. Löst das dann bei dir eine Anspannung aus, sodass du dich weniger locker fühlst?

014 A2: Naja, wenn ich einen Kunden noch nicht kenne, kann ich ihn noch nicht einschätzen. Ich sehe zwar die nackten Zahlen, das ist wie bei einem Statistiker auswerten, ich weiß der Kunde könnte das machen. Das wäre optimal für ihn. Ich weiß aber nicht, wie er reagiert. Das kriegt meistens am Anfang des Gesprächs heraus, weil man ja auch die ersten Züge des Kunden kennenlernt. Im Smalltalk kriegt man das raus. Und wenn ich am Anfang diesen Smalltalk nicht mache, ist es für mich halt dann schwierig, den Einstieg zu finden, um diese Gelassenheit ausstrahlen zu können. Ich denke, es macht auch die Zeit, das heißt die Routine von den Beratungsgesprächen aus. Das heißt, wenn ich vielleicht irgendwann mal einen eigenen Kundenstamm hätte, wo ich mit dem Kunden länger im Kontakt bin. Dann weiß ich, wie sie ticken. Na klar gibt es dann auch neue Kunden, aber ich habe dann auch mehr Routine. Das heißt, ich bin dann sicherer.

015 I: Würdest du sagen, dass die Tätigkeiten in der Filiale demnach weniger Anspannung bei dir hervorrufen? Sondern eher zum Alltag dazugehört und in die Routine hineinkommst?

016 A2: Ja, das ist so. Ich glaube, dass liegt auch vor allem an der Struktur, die ich mir hier jeden Tag setze. Ich weiß ungefähr, wie viele Gespräche ich am Tag mache – so drei, vier, fünf. Ich mache auch nochmal eine Woche vorher eine Analyse, um zu schauen, gibt es schon Termine, die für mich interessant sein können. Und kann ich mich in der Hinsicht schon etwas einstellen. Bei Neukunden kann man sich gar nicht einstellen, aber da hat man auch andere Themenbereiche, die man erfüllen möchte. Und in der Hinsicht kann ich da schon irgendwo mein Stresslevel ein bisschen hemmen.

017 I: Kannst du deinen Tagesablauf jeden Tag tatsächlich einhalten oder gibt es auch Tage, an denen das nicht funktioniert?

018 A2: Klar überschneidet sich das ein oder andere. Aber ich glaube, kommunikativ kann man das ganz gut regeln. Und ja gerade die Termine, wenn es vor allem Beratungsgesprächstermine sind, blocke ich mir halt 90 Minuten. Das reicht meistens. Und meistens, wenn der Kunde dann weg ist, geht wirklich 90 Minuten, rede ich halt nicht mehr so lange mit dem Berater, werte das noch aus und springe gleich in den nächsten Termin. Damit ich von der Ausbildung so viel wie möglich mitbekomme. Das ist für mich halt wichtig, viele Eindrücke von vielen verschiedenen Beratern, von vielen Kunden. Das Werte ich dann meistens, wenn der Berater noch da ist, dann am Ende aus, wenn ich einen kurzen Freiraum habe. Sollte sich das überschneiden, muss man das halt kommunikativ lösen. Indem man einfach auf die Berater offen zugeht, um zu schauen, wo gibt es Optimierungsbedarf.

019 I: Das verursacht bei dir keine Anspannung, wenn du irgendwie eine Überschneidung zwischen verschiedenen Beratungsgesprächen hast und jetzt schauen musst, wie du das gelöst bekommst. Das ist somit auch keine angespannte Situation?

020 A2: Nein. In der Hinsicht nicht, weil ich halt das vorplane. Ich weiß ungefähr, was auf mich zukommt. Ich weiß, bei wem ich das habe und habe das auch alles fest im Kopf. Und wenn ich weiß, okay, ich habe noch eine halbe Stunde Zeit. Der Termin könnte sich ein bisschen verschieben, weil der Kunde zu spät kommt. Gehe ich aktiv auf die Berater zu, wo ich den Termin als nächstes habe und sage, entweder bin ich da, weil der Kunde halt nichts machen möchte oder etwas anderes mit dem Geld zum Beispiel vorhat. Da komme ich rein. Oder wenn es etwas länger dauert und ich nicht da bin. Wir machen uns immer eine viertel Stunde vorher aus. Das heißt, ich bin immer eine viertel Stunde eher da, bereiten uns auf den Kunden vor, wenn das halt nicht funktioniert, dann bin ich halt bei dem Termin nicht dabei.

021 I: Dann würde ich jetzt mal zur Berufsschule überleiten. Und möchte von dir wissen, was bei dir in der Berufsschule eine Anspannung auslöst?

022 A2: (...) Da muss ich mal überlegen. Berufsschule finde ich eigentlich recht entspannt. Angespannt in der Hinsicht vielleicht nur, wenn die ganzen Lehrer in den letzten Wochen – wir haben die sechs Wochen Berufsschulblöcke – recht viele Arbeiten haben wollen, wo man alles von A bis Z durchgehen muss. Aber auch das kriegt man mit einer guten Disziplin eigentlich ganz gut hin.

023 I: Du würdest nicht sagen, dass du eine Anspannung wahrnimmst durch zum Beispiel unangekündigte Tests?

024 A2: (...) Unangekündigte Tests würden mich auf jeden Fall fordern, kommt aber leider nicht vor. Also in der Hinsicht habe ich da keine angespannten Situationen. Dadurch, dass mich das Thema, die ganzen Themen Kredit, Anlage, Rechnungswesen, Recht interessieren und mich damit sehr gerne auch beschäftigen, fällt mir das nicht so schwer, das halt nochmal zu lernen. Mir fliegt es nicht zu, aber ich brauche nicht so ewig lernen, weil es für mich Sinn macht – viele Sachen.

025 I: Und wie ist das mit Prüfungssituationen. Wie reagierst du darauf?

026 A2: Ich muss sagen, wie gesagt, ich strukturiere mich sehr klar. Ich weiß, am Tag X ist die Prüfung. Bis zu diesem Tag habe ich drei Wochen meistens vorher geplant. In der Woche mache ich Zahlungsverkehr, in der zweiten Woche machst du Anlage, sodass ich in den ganzen Themen auf einem guten Niveau bin. Und versuche dann, das Beste daraus zu machen, mich gut vorzubereiten. Und wenn dann der Tag X oder Tag vor Tag X ist, schaue ich mir das alles nochmal an, schlafe damit ein. Und dann sage ich, okay, du kannst es, du hast alles gelernt und das, was du zeigst, ist halt das, was du kannst. Mehr ging dann halt nicht. Das ist halt meine Einstellung. Und ich glaube, dass entspannt mich in der Hinsicht auch, dass ich weiß, ich bin gut vorbereitet. Ich kann das alles. Und jetzt muss ich nur schauen, welche Fragen kommen.

027 I: Gibt es vielleicht auch Unterschiede, was die schriftliche und mündliche Prüfungssituation betrifft? Oder ist das gleich?

028 A2: Ich bin kein Schreiber. Sagen wir mal so. Ich mag das Reden. Ich bin ein Mensch, ich möchte kommunizieren. Und da fällt mir teilweise das Kommunizieren einfacher als das Schreiben. Und beim Schriftlichen muss ich auch sagen, klar lerne ich das alles und ich schreibe das auch auf. Das ist okay. Ich bin vielleicht auch in der Hinsicht etwas faul, was das Schreiben angeht. Ich denke da irgendetwas Krasses gerade im Kopf und habe es aber in der nächsten Sekunde wieder vergessen, weil ich nicht sagen konnte und mit dem Schreiben manchmal nicht hinterherkomme. Und lasse da ein, zwei Dinge vielleicht fallen, die ich im Gedanken hatte, aber nicht auf den Zettel schreiben konnte. Das ist dann halt wieder aus dem Kopf raus. Mir liegt gerade dieses Praktische mit viel Reden mehr als das Theoretische. Aber damit komme ich auch klar.

029 I: Empfindest du das als Anspannung, wenn deine Gedanken schneller sind im Vergleich zum Schreiben und du dadurch wichtige Aussagen in der schriftlichen Prüfung vergisst? Setzt dich das unter Druck?

030 A2: Na klar ärgert man sich irgendwie in der Hinsicht. Man denkt halt irgendwie nach, was habe ich jetzt gedacht. Das ist wie, wenn man im Doppelstockhaus hat, man geht von oben nach unten, wollte irgendetwas holen, unten weiß man es nicht mehr, geht wieder hoch und oben weiß man es, geht wieder runter. So ähnlich ist das. Man denkt die ganze Zeit nach, was habe ich denn jetzt gedacht, macht irgendwelche Aufgaben weiter und geht dann wieder zurück. Das war es doch. Das löst schon ein bisschen Stress in der Hinsicht aus. Denn man weiß es ja eigentlich, man ist schon draufgekommen. Man weiß es aber gerade in diesem Moment nicht mehr. Das löst jetzt vielleicht nicht so großen Stress aus, aber es ist ein Faktor.

031 I: Und wie äußert sich dann dieses Empfinden bei dir?

032 A2: Mit großem Grübeln und wieder schwitzen.

033 I: Du würdest Grübeln als seelische Reaktion und Schwitzen als körperliche Reaktion einstufen?

034 A2: In der Hinsicht: Mensch, du weißt das doch. Kommst du jetzt nicht darauf oder was ist mit dir los. Oder du hast das doch gerade gedacht, das ist doch jetzt nicht das Problem, nochmal draufzukommen. Da verliere ich in der Hinsicht auch etwas Zeit. Gerade auch in den Prüfungszeiten, die festgelegt sind.

035 I: Das bezieht sich jetzt selbstverständlich auf das Schriftliche, da du ja im Mündlichen die gewisse Zeit und die Steuerung hast. Wie ist es denn für dich, wenn du in der mündlichen Prüfung den Pfaden verlierst und das nicht mehr so steuern kannst, wie du das in deiner Struktur vorgeplant hast?

036 A2: Das finde ich ja das schöne beim Mündlichen, wenn man ein Publikum gegenüber hat. Man kann mit ihm kommunizieren. Man kann sich darauf berufen, welche

Aussagen der Kunde getroffen hat und kann versuchen, in den Pfaden wieder reinzukommen. Das finde ich recht wichtig. (...)

037 I: Wie ist es für dich, wenn ein Gespräch nicht so verläuft, wie du dir das vorgestellt hast? Wenn der Kunde am Ende sagt, dass er das Produkt nicht möchte, das entspricht nicht meinen Vorstellungen. Wie fühlst du dich dann damit?

038 A2: Ich glaube, man muss auch betrachten, wie das Gespräch im Allgemeinen gelaufen ist. Man kriegt ja im Kundengespräch mehr raus, wie der Kunde tickt. Das weiß man, nach einer halben, dreiviertel bis Stunde schon. Und wenn man merkt, der Kunde möchte auf jeden Fall etwas machen, will das aber erstmal irgendwie besprechen. Dann ist das okay. Klar fragt man sich, hätte man an der ein oder anderen Stelle noch irgendwie etwas ein bisschen anders machen können. Oder bei mir sind manchmal die Formulierungen, wenn es um Berufsunfähigkeitsversicherungen geht. Manchmal gibt es Tage, da komme ich super klar, da kann ich mit Beispielen arbeiten. Manchmal gibt es Tage, da arbeite ich mit irgendwelchen Fakten, die den Kunden erstmal primär nicht interessieren, weil die erstmal nur zweitrangig sind. Man muss ja erstmal den Sinn dahinter begreiflich machen. Das ist etwas Tagabhängig.

039 I: Aber das tangiert dich jetzt nicht so stark, dass du darauf eine negative Reaktion zeigst?

040 A2: Reaktion in der Hinsicht nur, dass ich mich halt hinterfrage, was hätte ich vielleicht anders formulieren können. Wo hätte ich vielleicht einen anderen Ansatzpunkt finden können im Laufe des Gespräches, um nochmal nachzuhaken und den Bogen zu bekommen. Es ist ja nur ein Kunde. Man kann es ja dann beim nächsten wieder probieren. Das ist ja das Schöne, dass man nicht nur einen Kunden hat. Und jeder Kunde ist halt auch anders. Deswegen einfach weiter probieren. Klar, ist es erstmal eine Enttäuschung, weil man es probiert hat. Aber würde ich jedes Mal, wenn es bei einem Kunden nicht klappt, den Kopf in den Sand stecken, komme ich auch nicht weiter.

041 I: Du gehst mit der Situation demnach so um, dass du sagst, beim nächsten Kunden mache ich es besser und siehst das eher als Herausforderung an und nicht als Anspannung? Es ist für dich nicht so gelaufen, wie du es dir vorgestellt hast, aber du machst es das nächste Mal besser.

042 A2: Genau. Also akzeptieren – Analyse, was hat nicht so gut geklappt – dann halt in die Zukunft blicken. Was Vergangenheit ist, ist halt Vergangenheit. Das muss man akzeptieren. Und man hat ja nochmal die Möglichkeit, mit dem Kunden einen Ansatz zu finden. Die Kunden sind ja nicht aus der Welt.

043 I: Was sind ansonsten noch Situationen, die in dir Anspannung auslösen? Situationen, wo dir die Leichtigkeit etwas fehlt.

044 A2: (...) Da kann ich dann wirklich nur das eine sagen. Wenn ich mich auf einen Termin zwar vorbereite, aber ich eigentlich weiß, dass ich da nichts sagen werde, weil es irgendwie ein großes Wertpapiergeschäft ist, wo der Berater den Kunden selbst noch nicht kennt. Erstmal schauen möchte und herantesten sich möchte. Das er dann sagt, machen Sie das mal. Das ist vielleicht so richtig ins kalte Wasser und versuchen zu schwimmen. Das ist vielleicht so etwas, wo es mich richtig unter Druck setzt. Ansonsten, ich glaube die Struktur ist sehr wichtig, wodurch ich mich entspannen kann. Ohne dieses Gerüst würde es anders aussehen.

045 I: Und wie fühlst du dich, wenn du mit der Erwartung herangehst, dass du eigentlich nur passiver Teilnehmer an dem Gespräch bist, aber keinen aktiven Part hast. Und plötzlich sollst du mit im Gespräch agieren. Was löst das bei dir aus?

046 A2: Stress.

047 I: Erkläre mir bitte konkret, woran du emotional oder körperlich festmachen kannst, dass es Stress ist.

048 A2: Körperlich auf jeden Fall Schweiß – ganz, ganz schlimm bei mir. Ich greife mir dann recht oft in die Haare. Ich versuche etwas abzulenken. Ich versuche dann den Anfang zu finden von dem Gespräch. Und wiederhole mich vielleicht doppelt. Rede schneller. Der Kunde kommt vielleicht nicht mehr hinterher. Und vielleicht auch einen ticken des Stotterns würde ich mal in der Hinsicht sehen.

049 I: Hast du das Gefühl, dass du komplett deine Struktur verlierst?

050 A2: Nein. Ich meine, ich sehe es als Chance. Ich sehe das halt aus der Perspektive. Wenn der Berater mir die Möglichkeit gibt, das Gespräch selber zu führen, egal ob das Anlageberatung, Girokontoeröffnung, Kreditvertrag. Hat er ein gewisses Vertrauen in mich. Ich finde es schön, dass ich mich da austesten kann. Ich finde es gut, dass ich meine Skills, die ich schon habe, erweitern kann. Und mein Wissen erweitern kann. Denn das macht halt diese Routine, diesen Beruf aus. Und ohne dessen funktioniert es einfach nicht. Deswegen mache ich auch gerne diesen Beruf.

051 I: Und wie gehst du mit diesen Situationen dann um?

052 A2: Augen zu und durch und kommunizieren mit dem Kunden. So ein Zauberrezept gibt es einfach nicht. Man muss halt abwägen, was dem Kunden wichtig ist. Man muss schauen, welche Ziele und Erwartungen er an die Beratung hat. Das kriegt man ja schnell raus. Und dann klar muss man sich dann manchmal quälen. Manchmal habe ich auch keine Ahnung, was ich machen muss in der Hinsicht. Dann habe ich immer noch das Gute, dass noch der Berater hinten im Rücken sitzt und nochmal einhaken kann. Das gibt mir gerade in der Ausbildungszeit noch Sicherheit. Aber ich führe natürlich auch Beratungsgespräche alleine, wo kein Berater mehr dasitzt. Da ist man so ein bisschen frei in der Hinsicht, dass man auch sagen kann, ich kann irgendwas ansprechen und ich muss



jetzt alleine agieren. Ich habe keinen anderen mehr hinter mir sitzen. Das funktioniert super, weil das letztendlich aufbaut, von dem was ich vorher mit dem Berater erarbeitet habe. Dass er mich die ganze Zeit ins kalte Wasser geschmissen hat, in der Hinsicht: Machen Sie mal. Das zeigt sich dann halt in diesen alleinigen Gesprächen.

053 I: Ich habe aus deinen Erklärungen jetzt herausgehört, dass es keine direkte Tätigkeit gibt, die dich in wirkliche Anspannung versetzt. Die Situationen gehören für dich zum Alltag dazu und du findest auch immer eine Lösung. Es gibt keine Tätigkeit, die bei dir Anspannung verursachen?

054 A2: Nein. Ich finde, man muss zu jeder Situation aufgeschlossen sein. Und ich meine man kennt ja das Team in der Filiale. Man weiß ungefähr, wie jeder Berater in der Filiale tickt. Und man kann sich auch bisschen darauf einstellen. Ich weiß, Berater A macht das ab und zu mal. Da bereite ich mich noch mehr auf diesen Termin vor. Das einzige ist, wenn man mal auf die Struktur schaut, was Stress bereitet, das kann man nicht wegschieben. Auf der einen Seite will ich die einhalten und wenn das halt zeitlich nicht klappt, auch wenn ich Absprachen treffe. Dann ist das enttäuschend in der Hinsicht für mich, weil ich mir etwas anderes vorgenommen hatte.

055 I: Wie ist das für dich, wenn du ganz viele Aufgaben auf einmal erledigen musst? Gerade jetzt in der Zeit, wo Prüfungen waren und viele weitere Tätigkeiten. Überfordert dich das oder siehst du das eher als Herausforderung an, die bewältigt werden muss?

056 A2: Als Herausforderung, die bewältigt werden muss. Ich glaube, bei mir steht und fällt alles mit der Struktur und Disziplin. Wenn ich weiß, was ich Montag bis Freitag machen muss und das aufgeteilt habe und letztendlich auch in der Filiale abgeklärt habe, wann ich Termine mache. Wann ich im Kalender etwas geblockt habe an Zeiten, wo ich für Prüfungen lerne beispielsweise. Kann ich mir das gut einteilen und strukturieren, wenn ich die Zeiten weiß. Weil ich dann weiß, ich lerne jetzt zwei Stunden für den internen Kurs, dann habe ich noch ein Gespräch anderthalb Stunden und danach werde ich noch Münzgeldschulung machen intern. Ein Zertifikat ablegen. Dann versuche ich mich an die Zeiten zu halten. Und das funktioniert eigentlich ganz gut.

057 I: Gab es schon mal Momente, wo du dein Struktur komplett verloren hast?

058 A2: Da muss ich kurz überlegen – eigentlich nicht. Wüsste ich jetzt nicht. Es verschiebt sich vielleicht etwas innerhalb der Woche. Aber grundsätzlich ist die Struktur fest und hilft mir sehr.

059 I: Die Struktur ist sozusagen wie dein Anker, der dich in deinen Tätigkeiten unterstützt?

060 A2: Genau. Ohne die Struktur wüsste ich nicht, ob ich so viele Beratungsgespräche und so viel Input bekommen hätte. Ich weiß nicht, ob das zu perfektionistisch gedacht ist.

Aber es nimmt mir halt den Stress, den Druck, wenn man halt schon weiß, was kommt denn in einer Stunde.

061 I: Im Grunde ist es deine Art der Prävention. Du beugst in dem Sinne eigentlich Anspannung vor, indem du dir deine Aufgaben strukturierst und deinen Plan weitestgehend einhältst.

062 A2: Ja. Ich finde, das ist das wichtigste in dem Beruf. Klar der Kunde merkt ja auch, wie Berater reagieren. Und ich finde, ein authentischer Berater, der einfach so ist wie jeder normale Mensch, ist der Erfolgreichste meiner Meinung nach. Weil sich die Kunden ja auch irgendwie in diesem Bild widerspiegeln müssen. Ich kann eine Rolex tragen, ich kann gut aussehen, ich kann richtig gut gestylt sein. Aber wenn ich dann menschlich irgendwie nicht so gut bin, weil ich irgendwie Termine verpasse oder nicht nochmal anrufe oder ich etwas versprochen habe und dann nicht einhalte, ist das blöd für den Kunden. Dann muss er auch denken, er hält sich an diese simplen Sachen nicht. Wo man sich dann schon überlegen könnte, ob der Berater so gut ist. Das ist halt meine Meinung.

063 I: Ich bedanke mich für das offene Gespräch mit dir, dass du an dem Interview teilgenommen hast und dass du es auch hast aufzeichnen lassen. Damit beende ich jetzt das Interview.

## Anlagen, Teil 3

001 I: Schön, dass du an dem Interview teilnimmst. Ich starte jetzt gleich mit der ersten Bitte. Beschreibe mir bitte, welche Tätigkeiten du an einem typischen Arbeitstag ausführst.

002 A3: Also, normale Tätigkeit ist eigentlich, ich komme morgens in die Filiale. Dann bereite ich die Gespräche vor, die im Terminkalender stehen. Drucke die Kundenübersicht aus oder schau mir an, was der Kunde will, was ich vorbereiten kann je nachdem, was das Thema ist. Dann trifft man sich meistens mit den Kollegen und quatscht, wie der Tag ablaufen soll und ich mich dann auch noch mit meinem Ausbilder. Und dann finden so ab 9 Uhr die ersten Gespräche statt, die wir dann so etwa eine Viertelstunde vor dem Gespräch zusammen besprechen. Dann hat man halt so Kundengespräche. Entweder ich mache die oder er macht die. Also mein Ausbilder ist ein Mann. Oder wir machen die beide zusammen und ich habe immer so ein bisschen Gesprächsanteil. Ich habe auch eigene Gespräche manchmal. Also hauptsächlich so Kontoeröffnungssachen, Online-Banking-Zeugs. Also die Sachen, die man auch im ersten, zweiten Lehrjahr lernt, die mache ich auch alleine. Dann wenn man halt mal nichts zu tun hat, ruft man Leute an. Versucht so Kunden zu akquirieren. Hat man auch so ein bisschen Zeit, sich mit den Kollegen zu unterhalten. Und dann haben wir ab 13 Uhr immer jeden Tag Mittagspause eine Stunde. Dann nehme ich mir dann meistens eine halbe bis eine dreiviertel Stunde zum Mittagessen. Und gehe dann wieder in die Vorbereitung. So läuft das ab.

003 I: Was sind jetzt für dich konkret Faktoren, die unangenehmes, angespanntes Gefühl auslösen während deiner Tätigkeiten?

004 A3: Unangenehm ist vor allem diese Präsentation während des Kundengesprächs, wenn jemand danebensitzt. Also, dass man das Gefühl hat, man muss auch so ein bisschen schauspielern und vor allem ein Gespräch führen, was man jetzt vielleicht selber gar nicht so führen würde, wenn man alleine wäre. Auch so ein bisschen die Beurteilungs- und Bewertungssituation, weil das oft auch so Sachen sind, die mit Äußerlichkeiten zu tun haben. Gerade wie man auftritt, was man sagt, wie man was sagt und auch so wie man spricht. Das ist mir oft auch unangenehm. Dann halt Dinge zu verkaufen, hinter denen man vielleicht auch nicht so unbedingt steht. Leute anzurufen und Werbung zu machen, finde ich auch ein bisschen unangenehm. Und auch wenn mal von den Kunden eine Beschwerde kommt. Das ist dann auch super unangenehm. Oder wenn der Kunde nicht so sicher ist, in dem was er will und man sich dann so etwas missversteht. Das kommt halt auch immer darauf an, wer halt vor einem sitzt. Die meisten sind echt umgänglich. Aber ich hatte auch schon Termine, in denen es halt stressig wurde, weil der Kunde keinen Bock hatte. Oder sich einfach beschweren wollte.

005 I: Ich starte jetzt einfach mal mit der ersten Situation. Mit der Präsentation beziehungsweise sich in eine Rolle hineinzusetzen. Was löst das bei dir aus?

006 A3: Ich bin jemand, der super schnell zitterig wird und auch von Anfang an, je nachdem wer neben mir sitzt auch, sehr aufgeregt bin. Mittlerweile geht es, aber am Anfang der Ausbildung war es wirklich so, dass ich auch gezittert habe. Und dann so versucht habe, mich an einen Fahrplan zu halten, den ich vorher mir erarbeitet habe. Dass ich sage, ich mache eine Viertelstunde das und eine Viertelstunde das und versuche das dann so ein bisschen abzuarbeiten. Aber das geht natürlich nicht immer mit einem Kunden. Und bin dann halt relativ gestresst, habe auch oft so Blackout-Situationen jetzt seit kurzem. Das mir einfach Dinge nicht einfallen oder das mir Begrifflichkeiten nicht einfallen – so ganz einfache Sachen. Das ich irgendwie nach Worten suche oder so. Ja, so etwas.

007 I: Wie wird das konkret bei dir ausgelöst? Was versetzt dich in diese Anspannung?

008 A3: Vor allem, dass ich merke, der andere mir gegenüber ist nervös. Dann werde ich halt auch nervös. Oder wenn ich das Gefühl habe, ich habe es noch nicht so drauf. Also ich habe noch keine Ahnung von dem Thema oder wenig Ahnung. Oder ich fühle mich einfach nur so, als hätte ich wenig Ahnung. Dann bin ich verunsichert und dann bin ich aufgeregt. Aber auch, wenn ich in so einer Beurteilungssituation bin. Also wenn der Ausbilder oder die Ausbilderin konkret dieses Gespräch bewertet und diesen Bogen hat. Da bin ich halt auch immer super aufgeregt, weil ich dann sehr viel auf mich achte die ganze Zeit. Ich bin dann oft einfach abgelenkt von dem, wie ich selber sein will.

009 I: Und das wird ausgelöst, durch diesen Bogen während des Gesprächs? (ja) Die ganze Bewertungssituation (ja, genau) macht dir demnach in diesem Moment zu schaffen.

010 I: Und wie gehst mit dieser Situation – dem Rollenspiel und der Bewertung – um? Gibt es etwas, das dir dabei hilft, besser damit umgehen zu können?

011 A3: Vor allem vorher darüber reden. Ich kommuniziere halt vorher ganz klar, dass ich total aufgeregt sein werde, wenn diese Bewertungssituation ist. Und auch vorher schon absprechen, was kann man machen. Das ich auch eine Vollständigkeit habe. Mir hilft es immer sehr, mich an einen Fahrplan zu halten und ein konkretes Ziel zu haben, was dann auch hoffentlich sozusagen erfüllt wird. Und mir dann vorher einen Fahrplan zu machen, dass ich dann nichts vergesse. Das hilft mir sehr. Aber auch oft irgendwie diesen persönlichen Umgang zu finden mit dem Menschen, der neben mir sitzt. Dass ich irgendwie mich wohlfühle und vertraut fühle und das Gefühl habe, derjenige will mir etwas zeigen. Und es ist jetzt nicht so schlimm, wenn ich etwas falsch mache.

012 I: Und gibt es da in der Filiale auch nochmal Unterschiede bei den Mitarbeitern?

013 A3: Ja, auf jeden Fall. Es gibt Leute, die sind einem sehr nah und deswegen ist es oft auch unangenehm, wenn man was falsch macht. Also gerade, wenn man sich mit dem

Kollegen oder der Kollegin gerade gut versteht, will man natürlich total gut sein. Und dann gibt es Leute, die so ein bisschen die „Mutterrolle“ einnehmen oder die „Vaterrolle“, wo man sich direkt wohlfühlt und weiß, der will dir etwas beibringen und es ist auch okay, wenn du einen Fehler machst. Er würde im Zweifel immer einhaken. Oder einfach mal irgendwie mit dem Kunden in der Zeit, wo ich gerade etwas eingebe oder so, da sind ja manchmal so lange Ruhephasen, sich mit dem unterhält in der Zeit. Das hilft mir auch immer.

014 I: Welche Reaktionen zeigst du, wenn du mit jemandem Telefonieren und Akquise betreiben musst? Was löst das bei dir aus?

015 A3: Während des Telefongesprächs versuche ich halt sehr auf mich zu achten und darauf, was ich sage. Und ich rede sehr schnell, weil ich vielleicht auch das Gespräch schnell herumbekommen will, weil es mir unangenehm ist. Dann kann ich nicht so gut sozusagen auf den Punkt kommen. Mir fällt es total schwer zu sagen, um was es gerade jetzt eigentlich konkret geht. Aber eigentlich bin ich mehr vor dem Gespräch aufgeregt. Es klingelt dann und denke, hoffentlich geht der Kunde nicht ran. Aber es sind keine Momente, in denen ich jetzt komplett raus bin. Also ich habe da auch keine Blackout-Situation. Es ist mehr so, dass ich denke: Wäre ganz cool, wenn er jetzt nicht rangeht der Kunde.

016 I: Du würdest es eher als Grundnervosität einstufen und nicht sagen, dass die Situation eine Anspannung (nein, gar nicht) hervorruft.

017 I: Dann hattest du noch die Beschwerden von Kunden angesprochen. Wie reagierst du darauf?

018 A3: Ich versuche das mittlerweile so zu umgehen, wenn jemand kommt und ein konkretes Anliegen hat, über das er sich beschweren will oder ein Problem, dann leite ich das weiter und erstelle ein Beschwerdeschreiben. Mehr mache ich nicht mehr. Weil das irgendwie nichts bringt, sich da sozusagen reinzuhängen. Ich fühle mich dann oft so, als müsste ich irgendwas tun. Und das ist dann natürlich unangenehm. Je nachdem wer vor mir sitzt, fange ich auch an zu zittern, weil ich halt einfach auch so ein körperlicher Typ bin. Ich schreibe dann relativ schnell einfach so eine Beschwerdeformular. Damit ich da raus bin aus der Nummer. Und entschuldige mich auch tausendmal dafür, obwohl ich eigentlich gar nichts dafür kann. Oder sage halte, dass es mir leidtut und ich es verstehen kann. Versuche immer so Verständnis aufzubringen. Das ist halt aber nicht zufriedenstellend für mich, weil ich es im Grunde nur abgebe. Die Aufregung äußert sich glaube ich immer durch Zittern und ein bisschen durch Wortfindungsprobleme. Also das ist jetzt für mich so, wenn ich jetzt darüber nachdenke. Oft die gleichen Sachen sage. Ich entschuldige mich dann fünfmal hintereinander, weil ich oft nicht mehr weiß, was ich sagen soll.

019 I: Würdest du diese Situationen so einstufen, dass diese immer eine gewisse Grundanspannung bei dir auslösen?

020 A3: Also besonders diese Beurteilungssituation auf jeden Fall. Die Beschwerde je nachdem, um was es geht. Wenn ich jemanden anrufen muss, habe ich eine Grundnervosität und auch in dieser Beurteilungssituation auf jeden Fall. Wir haben auch immer alle halbe Jahre eine Beurteilung von einem kompletten halben Jahr, was war also eine Abschlussbeurteilung. Das finde ich immer super aufregend.

021 I: Also würdest du schon sagen, was die Beurteilung betrifft, dass das bei dir an erster Stelle steht, was bei dir eine Grundanspannung auslöst?

022 A3: Ja.

023 I: Und danach folgen das Telefonieren und die Beschwerden. (mhm) Welche weiteren Tätigkeiten in der Filiale rufen bei dir eine Anspannung hervor?

024 A3: Ich glaube, vielleicht im Umgang mit den Kollegen ist es manchmal ein bisschen schwer. Erstmal bin ich jemand, der keine Probleme haben will. Ich mag es gern, wenn ich mit allen gut klarkomme. Und mich stresst das total schnell, wenn ich merke, jemand mag mich nicht oder wir verstehen uns einfach nicht so gut – ein Kollege und ich. Deswegen versuche ich immer, allen es so ein bisschen recht zu machen und mich ein bisschen anzupassen. Manchmal ist es auch unangenehm, wenn in der Mittagspause niemand sagt irgendwas. Das ist auch für mich eine Stresssituation, weil ich irgendwie jedem so gefallen will vielleicht in dem Moment. Bei mir in der Filiale sind die Leute auch nicht so einfach. Es kommt drauf an, mit wem man es zu tun hat, aber man hat schon immer so eine gewisse Grundanspannung, weil sich nicht jeder mit dem anderen gut versteht einfach. Und wir sind auch nicht so viele. Wir sind eine relativ kleine Filiale. Wir sind, wenn es hochkommt, sind wir immer so fünf Leute in der Filiale – mal weniger, mal mehr. Dann halt immer plus/minus zwei. Und wenn dann so eine Gruppe von fünf Leuten sich die ganze Zeit anschweigt und man das Gefühl hat, es wird auch hinter dem Rücken gesprochen, führt das bei mir immer zu so einer Nervosität. Und zwar insofern, dass ich immer alles richtig machen will und immer meine Hilfe anbieten will und immer auch so persönlich für die Leute ein sympathischer Mensch sein will oder so. Ich will immer, dass sie mich mögen, weil ich Angst habe davor, dass es schwer wird.

025 I: Anhand deiner Erklärungen nehme ich wahr, dass du das Bedürfnis danach hast, dass alles harmonisch abläuft (ja) und sich alle miteinander verstehen. (genau) Was machst du, um die Harmonie herzustellen?

026 A3: Ich versuche vor allem immer zu allen vielleicht auch einen kleinen persönlichen Draht zu finden. Und bei manchen Leuten weniger, bei manchen Leuten mehr, weil einige natürlich das auch nicht so wollen. Und das ist auch okay dann. Aber gerade die Leute, die das nicht wollen, die sind halt auch sehr professionell. Da ist das auch nicht so schlimm, wenn es nicht passiert. Aber bei den Leuten die sehr persönlich werden, da versuche ich schon, dass da einfach ein Gespräch entsteht in der Pause. Oder dass man sich auch mal über ein Kundengespräch unterhält, was nicht so gut gelaufen ist. Ich gehe

dann schon auf die Leute zu und erzähle ein bisschen, was mir vielleicht schwerfiel. Damit man ein Draht zueinander findet.

027 I: Und wirkt sich deine Vorgehensweise auch positiv auf die Beziehung aus?

028 A3: Bei mir schon. Bei mir schon.

029 I: Dementsprechend nimmt dann das Gefühl, jedem alles recht zu machen, ab?

030 A3: Genau, weil ich dann irgendwann das Gefühl, die Leute finden mich eigentlich ganz nett. Dann kann ich auch mal einen Fehler machen. Ich versuche immer sozusagen meine Fehler zu kompensieren. Wenn die Leute mich mögen, ist es auch okay, wenn ich Fehler mache. So denke ich irgendwie.

031 I: Wie ist es für dich vergleichsweise zum Anfang in der Filiale bis heute? Hat sich die Situation in der Zeit verbessert?

032 A3: Wir haben ja auch immer die Filiale gewechselt. Und als ich dann hier hingekommen bin, habe ich versucht die Leute kennenzulernen. Ich glaube schon, dass wir uns jetzt ganz gut verstehen, also zu mindestens ich mich mit den Leuten. Es gibt untereinander mal so ein paar Probleme. Aber es ist glaube ich einfach intensiver geworden.

033 I: Wenn es im Bereich der Filiale erstmal nichts mehr gibt, wo du das Gefühl hast, dass das eine Anspannung auslöst, würde ich gerne Bezug auf die Berufsschule nehmen. Ihr habt ja während der Berufsschulzeit eure einzelnen Fächer und schreibt Prüfungen. Was sind da für dich Auslöser für Anspannung?

034 A3: (Pause) Ich muss kurz überlegen. Die schlimmsten Momente in der Berufsschule für mich sind die Momente, wenn der Lehrer die Tests nicht ausgeben kann und dann die Noten laut ansagt. Das ist für mich am Schlimmsten. Ich bin nicht der Stärkste in der Schule von den Leistungen her. Ich bin leistungsmäßig einfach nicht immer super gut, sondern eher mittelmäßig und manchmal einfach auch nicht so gut. Und wenn ich dann weiß, dass ich in der Woche vorher nicht so eine gute Arbeit geschrieben habe. Dann eine Woche später bekomme ich irgendwie den Test wieder und sie sagt definitiv die Note an, weil sie die Prüfungen nicht rausgeben darf, weil noch jemand nachschreiben muss. Dann bin ich schon im Vorhinein aufgeregt, weil ich irgendwie davon ausgehe, dass ich wahrscheinlich wieder eine schlechte Note geschrieben habe. Das ist eigentlich die größte Stresssituation, vor allen Leuten die Note angesagt zu bekommen. Das könnte vielleicht auch ein bisschen daran liegen, dass meine Klasse halt einfach super gut ist. Ansonsten die reine Testsituation ist nicht so ein großes Problem für mich, weil ich da einfach auf mich selber vertraue. Und niemanden habe, dem ich es in diesem Moment rechtmachen muss, nur mir selbst. In der Berufsschule ist es eigentlich auch einfach wieder diese Beurteilungssituation.

035 I: Was löst das bei dir aus, wenn die Noten laut angesagt werden?

036 A3: Ich sage dann meistens, dass ich es bitte für meine Note nicht angesagt haben möchte. Sondern dass ich einfach im Nachhinein mal vorbeikomme und mir die Note an-kucke. Es wurde auch ein paar Mal angesagt, einfach weil ich nicht davon ausgegangen bin, dass es schlecht ist. Und meistens versuche ich es immer als normal zu sehen. Ich rede da dann auch nicht darüber. Ich lasse das einfach nur über mich ergehen und es ist für mich super aufregend. Und ich bin dann immer total konzentriert. Das ist mehr wieder so eine körperliche Sache als eine Kommunikationssache. Ich würde also halt nicht über meine Noten reden. Wobei das halt auch viele machen. Diese Vergleiche sind glaube ich auch schwer, weil man dann in so einer klaren Vergleichssituation ist. Und im Zweifel so-gar einer der Schlechten ist. Wenn man schlecht als schlechte Note sieht. Und ich selber finde Noten eigentlich nicht so super wichtig. Deshalb versuche ich dann immer so über meine Einstellung zu reden. Ist nicht so wichtig. Du hast halt bestanden. Es ist nie so, dass ich nicht bestehe. Ich versuche dann meine Aufregung zu (Pause) kompensieren, indem ich dann das Thema schnell wechsle.

037 I: Was denkst du, weshalb dieser Vergleich eine Anspannung bei dir auslöst? Weshalb du vielleicht auch selbst nicht über die Noten sprechen willst, sondern dich da zu-rückhältst.

038 A3: Wenn ich nicht so gut bin, dass ich dann denke, ich schaffe es vielleicht nicht. O-der ich bin halt einfach eine der Schlechten. Das fühlt sich halt doof an, wenn man eine der Schlechten ist. Auch die Situation, dass man dem Lehrer zeigen möchte, dass man es will. Wobei mir das glaube ich ganz gut gelingt, den Leuten zu zeigen, dass ich es will. Aber wenn ich nur eine drei bekomme, ist jetzt auch nicht so eine super schlechte Note. Dann versuche ich mich halt einfach nicht mit jemanden zu vergleichen, der eine eins hat. Weil es in dem Moment eigentlich sinnlos ist und ich mich dann eigentlich nur schlecht fühlen würde. Mein Ziel ist es auch nicht, immer eine eins zu bekommen. Es gibt schon Leute, die haben dieses Ziel. Und wenn ich mich jetzt mit denen vergleiche, fühle ich mich schon irgendwie schlecht. Oder denke dann halt auch vielleicht, dass ich nicht so zielstre-big bin. Ich zweifle dann eher an mir, wenn ich mich vergleiche.

039 I: Ist diese Zurückhaltung in Bezug auf den Vergleich deine Art, wie du mit der Bewer-tungssituation in der Berufsschule umgehst? Hilft dir das?

040 A3: Ja, genau. Ich versuche, mich dann halt nur auf mich zu konzentrieren. Und wenn halt jemand konkret zu mir kommt und mit mir über seine Note sprechen will, dann auch nur auf den, aber nicht im Vergleich.

041 I: Du nimmst dich aus dieser Vergleichssituation komplett heraus?

042 A3: Ja. Ja.

043 I: Und wenn du jetzt die gesamte Ausbildung einmal betrachtetest. Ihr habt ja noch viel mehr Aufgaben und nicht ausschließlich die Filial- und Berufsschulzeiten. Inwiefern löst das eine Anspannung bei dir aus?



044 A3: In der gesamten Ausbildung finde ich immer schwer diese Benotung im Betrieb, weil man dann immer sich auch vor dem Chef rechtfertigen muss. Also es bekommen ja alles die Chefs mit, die Filialleiter und auch die Ausbilder meistens. Und das ist eher unangenehm. Das man die Leute kennt und eigentlich man in der Filiale eine ganz gute Arbeit macht und dann bekommt man vielleicht einfach mal eine schlechte Note. Und das ist dann einfach nur die Benotung von irgendetwas Auswendiggelernten. Das fällt mir schwer. Oder auch als wir diese VVT-Prüfung hatten, dass da halt drei, vier Leute vor einem sitzen, die ein beurteilen, die im Arbeitsleben irgendwie mit einem zu tun haben. Und die man dann im Zweifel am nächsten Tag wiedersehen muss und dann hat man vielleicht nicht so eine zufriedenstellende Note bekommen. Das ist schon etwas, das aufregend ist. Da will man irgendwie wieder jemanden gefallen. Oft ist es auch so, wenn man es nicht erzählen will, kommt es halt trotzdem irgendwie raus. Die Leute reden halt auch viel untereinander und sind irgendwie miteinander vernetzt.

045 I: Was passiert, wenn dir jemand sagt, dass ihm/ihr deine Art nicht gefällt, wie du die Kunden berätst etc.? Was löst das bei dir aus?

046 A3: Ich hatte den Fall jetzt ja auch in der Prüfung. Da war anscheinend mein zweites Gespräch für die Leute dort nicht so gut gelaufen. In dem Moment habe ich eine super persönliche Beurteilung bekommen. Da habe ich mich insofern unwohlgeföhlt, weil es mir erstens zu persönlich war. Weil die Leute nach meinem Auftreten und nach dem was ich gesagt habe und wie ich was gesagt habe, beurteilt haben, aber nicht nachdem was fachlich war. Und dann war es mir aber super unangenehm, weil mir das irgendwie zu nahe ging. Sie sind mir fast ein bisschen zu nahe gekommen damit. Es war jetzt aber nicht so schlimm. Es war jetzt nicht so, dass ich dann weinen musste. Ich war aber schon super aufgeregt und war froh, aus der Situation herauszukommen. Und ich habe aber auch gemerkt, dass es dann nicht nur so eine fachliche Beurteilung war. Die Leute haben nicht nur gesagt, dass ich das und das vergessen habe. Beim nächsten Mal solltest du noch an das und das denken. Die Leute haben dann gesagt, dass ich da und da nicht gelächelt. Oder du hast mehrmals Füllwörter benutzt, die da irgendwie nicht reingepasst haben. Oder du hast zu schnell gesprochen. Dann steht man so auf und denkt so, okay, die haben einen so halb auf dem Kieker. Und das war dann auch bei mir wirklich so. Mir hat dann auch niemand mehr Tschüss gesagt. Ich bin dann aufgestanden und es war super still in dem Raum. Das war eher unangenehm, dass es so eine persönliche Beurteilung war, die irgendwie über mein Auftreten ging. Es ging gar nicht um etwas Fachliches. Und dann steht man irgendwie auf und denkt so, okay, alles doof gelaufen und geht dann irgendwie. Aber die Leute sagen nicht mal Tschüss. Das ist dann immer schon sehr unangenehm durch diese persönliche Ebene.

047 I: Wie hast du dich dabei konkret geföhlt? Kannst du diese Situation bitte etwas beschreiben.

048 A3: Ich merke halt irgendwie, dass ich dann oft so gedanklich aussteige. Das ich dann Wörter überhöre. Das ich am Ende denke, was hat sie in dem Moment nochmal

gesagt. Weil ich irgendwie vielleicht nach fünf Minuten Beurteilung und nur negativem Reden dann irgendwann abschalte, um mich selber zu schützen. Ich versuche auch immer mich zu rechtfertigen. Und dass fiel mir aber in dem Moment total schwer, weil ich natürlich niemanden unterbrechen wollte. Und dann habe ich am Ende des Gesprächs nur nochmal gesagt, dass es eigentlich sozusagen gar nicht so ist und ich so auch nicht bin, wie das gesagt wurde. Ich habe mich dann auch gerechtfertigt einfach. Und auch gesagt, dass mein Gespräch vorher ganz anders war. Ich habe ganz gegensätzliche Kritiken erhalten und das vorher überhaupt nicht so gesehen wurde. Das habe ich auch gesagt. Und da fühlt man sich erstmal so ein bisschen verloren und man traut sich nicht so richtig, sich zu rechtfertigen, weil man das Gefühl hat, man darf es nicht. Und dann wusste ich nicht so richtig, wie ich mich verhalten soll. Dann saß ich halt dort und bin aufgestanden. Und dachte mir so, will hier noch jemand etwas sagen. Da war ich dann auch super unsicher. Und habe dann nur gesagt, dann gehe ich jetzt. Weil ich mir irgendwie ein Feedback holen wollte von den Leuten, was ich jetzt machen soll, wie ich mich verhalten soll sozusagen in der Situation.

049 I: Auf deinen Wunsch nach Rückmeldung kam keine Reaktion zurück? #00:24:32#

050 A3: Ja. Ja.

051 I: Wie hat sich das dann für dich angefühlt? Hast du darauf seelisch, körperlich reagiert?

052 A3: Ich war schon traurig darüber. Ich habe mich ein bisschen abgelehnt gefühlt. Danach bin ich halt so, dass sich mein Kopf überhaupt nicht abschaltet. Ich denke halt ganz viel darüber nach und muss das ganz vielen Leuten erzählen. Und rede ganz viel darüber. Das war halt irgendwie das erste Mal, dass ich eine so persönliche Kritik bekommen habe, die unangenehm war. Da bin ich halt rausgegangen und habe Leuten erzählt, was passiert ist. Ich muss das halt loswerden. Ich kann mich dann nicht mit mir selber auseinandersetzen. Und bin dann auch so zwei Stunden danach nur mit diesem Thema beschäftigt gewesen – super viele Gedanken. Ich denke dann halt auch eigentlich, irgendwie ist das Quatsch gewesen. Aber irgendwie zweifelst du dann doch an dir. Und ich ärgere mich dann darüber, dass ich mich nicht mehr rechtfertigen durfte/konnte. Vielleicht habe ich es auch nicht gemacht, weil ich mich nicht getraut habe in dem Moment. Ich bin schon traurig, aber ich bin jetzt nicht so traurig, dass ich weinen muss. Und es macht mich jetzt nicht so wahnsinnig fertig. Wahrscheinlich wäre es unangenehm, wenn ich die Leute jetzt nochmal sehen müsste. Wenn ich sie irgendwie nochmal auf Arbeit irgendwo treffen würde. Ich war dann froh, dass ich mit den Leuten in meiner Filiale nichts zu tun habe.

053 I: Würde das dann erneut eine Anspannung bei dir hervorrufen (ja), weil du diese Personen mit etwas Negativem verbindest? (ja)

054 A3: Ja, weil ich dann das Gefühl habe, dass die eine Person, die Kritik geübt hat, findet mich einfach nicht so nett, mag mich irgendwie nicht. Das wäre mir sehr unangenehm.

055 I: Du sagtest, dass das eine einmalige Situation war, dass die Kritik sehr persönlich war. Jedoch hast du bereits erwähnt, dass du ein verstärktes Harmoniebedürfnis hast und jedem gefallen willst. Welche weiteren Reaktionen nimmst du in diesem Zusammenhang wahr?

056 A3: Oft versuche ich mich dann anzupassen. Das ich dann einfach zustimme, obwohl ich vielleicht anderer Meinung bin, um diese Harmonie zu haben. Einfach nicht widersprechen, sondern einfach sagen: Ja, okay, sehe ich auch so. Obwohl es eigentlich gar nicht so ist. Nur um auf Arbeit meine Ruhe zu haben. Ich glaube, ich bin schon jemand, der sich anpasst. Oder der danach auch nicht mehr so viel von sich preisgibt. Also ich würde mich dann eher rausnehmen oder anpassen oder beides.

057 I: Wie häufig hast du das Gefühl, dass du dich anpassen musst?

058 A3: Auf Arbeit habe ich schon oft das Gefühl, dass ich mich anpassen muss. In meiner alten Filiale war es nicht so. In dieser internen Prüfungssituation kann ich das nicht so genau sagen, weil man da nicht so viel mit den Leuten zu tun hat. Aber in meiner Filiale habe ich schon das Gefühl, dass ich mich oft anpassen muss.

059 I: Und sprichst du dieses Gefühl aktiv bei Kollegen aus deiner Filiale an? Oder ist die Situation für dich damit erledigt, dass du dich anpasst?

060 A3: Ich rede da auch schon mit Leuten drüber – mit ein, zwei Vertrauenspersonen. Aber weil ich halt auch, wie gesagt, jemand bin, der darüber reden muss. Ich hatte eine Kollegin in meiner Filiale, die hat jetzt leider aufgehört, aber mit ihr habe ich mich so gut verstanden, dass ich ihr das halt alles immer erzählt habe.

061 I: Und das hat dir dann auch geholfen, mit der Anspannung besser umzugehen? (ja)

062 I: (Pause) Welche weiteren Situationen oder Tätigkeiten versetzen dich in ein angespanntes Gefühl? Zum Beispiel, wenn du ganz viele Aufgaben gleichzeitig erledigen musst.

063 A3: Ich bin eher angespannt, wenn ich gerade merke, es ist gerade nichts zu tun. Weil ich dann immer irgendwas machen will und es aber gerade vielleicht einfach nichts gibt. Dann fühle ich mich in dem Moment so ein bisschen doof, weil ich das Gefühl habe, ich habe irgendwie nichts zu tun. Es ist halt jetzt nicht so, dass ich super viel Stress habe und dann total überfordert bin. Ich habe auch gerne mal Stress und ich mag das auch, wenn nach und nach Kunden kommen hintereinanderweg. Ich finde es eher anstrengend, wenn ich mal gar nichts zu tun habe.

064 I: Also löst eher Unterforderung (ja) eine Anspannung bei dir auslösen?

065 A3: Ja, genau. Manchmal sitze ich halt nur irgendwie so den halben Vormittag nur so da und lerne. Jetzt fange ich halt auch so langsam an, für die Abschlussprüfung zu lernen.

Aber vorher, wenn man das Gefühl hatte, man kann jetzt irgendwie gar nichts machen, dann ist das schon doof gewesen. Wenn man dann abends darüber nachdenkt, wenn man ins Bett geht, was hat man eigentlich gemacht.

066 I: Welche Auswirkungen hat die Unterforderung auf dich?

067 A3: Ich habe dann immer das Gefühl, gerade wenn man viel sitzt, dass ich mich dann immer bewegen muss nach der Arbeit. Um das Gefühl zu haben, ich habe irgendetwas gemacht. Aber wenn ich halt zehn Stunden arbeiten war, schaffe ich das oft auch nicht. Und ich treffe auch viel Leute und rede dann mit denen. Dann fühlt sich dann auch wieder anders an. Das mach ich dann dagegen. Nach der Arbeit nochmal irgendwas tun.

068 I: Durch welche anderweitigen Tätigkeiten fühlst du dich angespannt? Oder sind es primär die Bewertungssituation, das Harmoniebedürfnis, das Gefühl von Unterforderung, die dieses Gefühl verursachen?

069 A3: Ich glaube schon. Es gibt keine arbeitsspezifische Tätigkeit, die Anspannung auslöst. Es sind meistens zwischenmenschliche Sachen, aber keine Dinge, die jetzt konkret mit irgendwelchen Aufgaben auf Arbeit zu tun haben.

070 I: Nichtfunktionierende zwischenmenschliche Beziehungen lösen primär eine Anspannung bei dir aus. (ja, genau)

071 I: Wie lange hält diese Anspannung an? Trägst du das Gefühl lange mit dir herum, sodass sich das auf dein Privatleben überträgt?

072 A3: Ja, ich glaube schon. Es kommt immer drauf an, wie schlimm es ist, auch was ich noch mache. Momentan bin ich auch gut abgelenkt. Aber wenn ich nach Hause komme, trage ich das schon noch so eine Woche mit mir herum. Und muss darüber ganz viel reden. Und nehme das dann so mit nach Hause, dass ich dann mit allen Leuten, die ich kenne, darüber rede.

073 I: Das betrifft schon dein Privatleben und du versuchst die Anspannung durch viel Reden mit Vertrauenspersonen zu kompensieren. (genau) Vielleicht auch, um eine Lösung zu finden. (ja, genau)

074 I: Entspricht das deiner Strategie, um mit solchen Situationen besser umgehen zu können?

075 A3: Durch Ablenkung geht es mir immer ganz gut. Sport machen zum Beispiel. Ich muss halt auch immer etwas Entspanntes machen wie Yoga. Und dann halt viel reden. Immer super viel reden. Ich merke aber auch, das Reden hilft aber auch nicht immer, weil ja auch immer Leute involviert sind, die dann gerade vielleicht auch keinen Kopf dafür haben. Das stresst mich dann auch. Es ist auf jeden Fall auch anstrengend, wenn man immer darüber reden muss. Aber ich muss das machen.

076 I: Welche Unterschiede gibt es, beim Umgang mit der Anspannung auf kurze und auf lange Sicht? Was hilft dir kurzfristig und was langfristig gut?

077 A3: Es hilft mir schon langfristig gut, wenn die Leute, die mir am wichtigsten sind in meinem Leben, davon wissen und mich zum Beispiel in den Arm nehmen ganz viel, Verständnis. Jemand, der einfach mal sagt, mach dir nicht so einen Kopf. Du machst dir gerade schon wieder zu viele Gedanken. Leute, die mich halt sehr gut kennen. Die helfen mir schon langfristig. Und kurzfristig Sport oder Spazieren gehen oder Musik hören. (direkt nach der Situation) Musik hören, hilft mir zum Beispiel auch ganz viel. Ich fahre ja zur Arbeit ungefähr eine halbe Stunde mit der Bahn. Das brauche ich halt auch immer. Das ich nach der Arbeit diesen Moment habe, indem ich halt aus der Situation eine Weile nach Hause fahre.

078 I: Wenn du nichts mehr hinzuzufügen möchtest, sind wir am Ende des Interviews. Ich bedanke mich bei dir, dass du das Interview mit mir durchgeführt und aufnehmen lassen hast. Und beende damit jetzt das Interview.

## Anlagen, Teil 4

001 I: Dann starten wir mit dem Interview. Erzähl mir bitte, was du an einem typischen Arbeitstag in der Filiale für Aufgaben hast.

002 A4: Bei mir ist das unterschiedlich. Eigentlich ist es so, dass wir in der Ausbildung im zweiten Lehrjahr nicht mehr im Service sind. In meiner Filiale ist das etwas schwierig, was das angeht. Ich habe Servicetätigkeiten, ich habe aber auch Beratungstage. Willst du auch die einzelnen Sachen wissen?

003 I: Welche Beratungsgespräche führst du durch?

004 A4: Beratungen generell sind Girokontoeröffnung, Online Banking, Vollmachten. Diese ganzen Sachen mache ich komplett alleine. Dafür habe ich auch die Kompetenz. Alles, wofür ich die Kompetenz habe auch Bausparen, Versicherungsbereich, Haftpflichtversicherung. Alles, was jetzt nicht so in die Tiefe geht und ich keinen fachspezifischen Beraterkollegen brauche, mache ich alles selber. Geldanlage darf ich nicht alleine machen. Kredit genau dasselbe. Da bin ich halt bei Gesprächen mit dabei und dann halt mal ein paar Teile vom Gespräch übernehmen. Es kommt immer drauf an, wie die Kunden auch eingestellt sind. Oder wie der Berater die Kunden vorher kennt und weiß, dass es die Kunden nicht stört, wenn ein Azubi mit dabei ist. Oder es Kunden sind, die dafür keine Zeit haben.

005 I: Was sind deiner Meinung nach Tätigkeiten in der Filiale, wo du das Gefühl hast, dass die eine Anspannung bei dir auslösen?

006 A4: (...) Angespannt. Das kommt immer auf den Kunden darauf an, wie die Empathie ist. Was mir häufig angemerkt wird, ist, dass ich nicht so auf der persönlichen Ebene unterwegs bin. Ich bin nicht so Small Talk-affin. Die Beratertätigkeit ist nicht so das Richtige für mich für immer. Für einen gewissen Zeitraum finde ich das eigentlich nicht schlecht, Vertriebsmäßig unterwegs zu sein. Aber diesen Small Talk zu führen, strengt mich schon ein bisschen an, weil das gerade als Berater wichtig ist. Das ist der Grund, weshalb ich gesagt habe, dass die Beratertätigkeit für einen gewissen Zeitraum in Ordnung ist. Mein ganzes Leben lang möchte ich das definitiv nicht machen.

007 I: Wie reagierst du, wenn du dich in der Small Talk-Situation befindest und nicht weißt, wie du jetzt einsteigen sollst?

008 A4: Ich weiß schon, wie es funktioniert. Logisch, dass ist ja auch das Zwischenmenschliche. Eine Reaktion zeige ich darauf eigentlich nicht. Ich mach das halt, weil ich es machen muss. Es ist aber nicht so, dass ich das mache, weil ich es machen möchte.

Als Kundenberater ist schwierig, in das Gespräch zu kommen. Aber eine Reaktion zeige ich jetzt nicht groß darauf. Was anderes ist das Geldanlage-Gespräch. Da finde ich es besser mit dem Small Talk, weil man den Kunden fragen kann, wie er dazu eingestellt ist. Ob sie auf Sicherheit bedacht sind oder auch mal Risiko eingehen. Und dort finde ich es spannend, für diejenigen etwas zu entwickeln. Oder eine Möglichkeit aufzuzeigen, wie man einen Anlageerfolg erreichen kann.

009 I: Welche Tätigkeiten verursachen bei dir eine Anspannung? Zum Beispiel, wenn ein Kunde mit einer Beschwerde zu dir kommt.

010 A4: Nein. Da muss ich sagen, bin ich relativ gut abgehärtet. Einfach auch durch schon Telefonfiliale. Da hatten wir auch einen Durchlauf. Und da bekommt man auch irgendwelche Kunden mit irgendwelchen Problemen. Und ich bin da auch ein Stück weit distanziert, weil dieser Small Talk kommt dann auch von meiner Seite. Ich bin nicht so ein Typ, der da so offen ist, der da auf alle zugeht und sagt: Hier bin ich. Und dadurch, dass ich das einfach nicht an mich heranlasse, habe ich damit überhaupt keine Probleme. Im Endeffekt bin ich nicht die Person, die daran Schuld ist, sondern ich bin einfach die Anlaufstation. Wenn ich vorne an der Information zum Beispiel sitze und da kommt ein Kunde, der sich über die Kontopreise. Dann sage ich: ja, ich verstehe sie, aber sie haben den und den Vorteil durch die Konten, in den Filialen. So richtig stressen, tut mich das nicht. Was mich bei der Ausbildung wirklich gestresst hat, sind die VVT-Prüfungen, die wir jetzt hatten. Es ist immer etwas anderes, wenn irgendwelche Filialleiter und Filialdirektoren dabei sind. Und es geht auch ein Stück weit um die eigene berufliche Zukunft im Unternehmen. Das war schon ein Stresspunkt, wo ich mir Gedanken gemacht habe. Dann natürlich die Abschlussprüfung. Aber es ist halt das Normale, jetzt nichts Dramatisches, sodass ich nachts nicht mehr schlafen kann.

011 I: Versetzen dich Prüfungssituationen allgemein in Anspannung? Beispielsweise, wenn du in einem Beratungsgespräch mit dem Filialleiter oder Mitarbeiter sitzt und dieses Gespräch bewertet wird.

012 A4: Definitiv ist das eine andere Anspannung, als wenn man einfach so reingeht. Denn jeder macht es auch ein Stück weit anders. Und wenn du in so einer Prüfungssituation bist, musst du es auch strikt nach Handbuch machen. Du musst ein Getränk anbieten, musst ihn begrüßen, ausgedehnten Small Talk führen, Kontaktphase, dann die Informationsphase – wo du vom Kunden alle Sachen abfragst – dann Verkaufsphase. Das ist halt alles strukturiert und da jedes Mal an alles zu denken. Und ich mag es auch nicht, wenn mir jemand im Rücken sitzt. Ich bin da nicht so ein Fan von. Das stresst definitiv mehr als ein normales Kundengespräch. Im Endeffekt, wenn der Kunde zu mir kommt, weiß ich Bescheid, um was es geht. Ich weiß, was ich dem Kunden anbieten möchte. Ich erfrage, was seine Wünsche sind. Es geht ja nicht darum, dass er rundum vorsorgt ist und eigentlich nichts davon braucht. Es kommt halt immer ein Stück weit auf den Kunden darauf an. Manche hören sich das an und sagen: Ja, mach ich. Und wissen gar nicht, was sie da eigentlich machen. Und dann gibt es andere Kunden, die komplett alles nachfragen

und bohren. Da ist es dann schon mal etwas so, dass da Stress aufkommt, wenn man erst nochmal ins Handbuch schauen muss. Es kommt einfach auf den Kunden darauf an und wie dieser eingestellt ist.

013 I: Wie reagierst darauf innerlich und körperlich?

014 A4: Innerlich fühlt es sich immer für mich so an, dass ich herumstottere und rot anlaufe. Aber so wie ich das jetzt im Feedback von der VVT-Prüfung gehört habe, wirke ich gar nicht so auf andere Menschen. Ich wirke eher ruhig, erkläre alles relativ gut und wirke nicht aufgeregt. Aber innerlich ist es schon so, dass ich jetzt abliefern muss nach dem Motto. Körperliche Reaktion kann ich nicht so einschätzen. Ich weiß nicht, ob das mit der Arbeit zu tun hat, aber öfter mal Hautausschlag, Neurodermitis. Sonst eigentlich nichts.

015 I: Du hast also nicht das Gefühl, dass dir sehr warm oder kalt wird beispielsweise?

016 A4: Nein, das absolut nicht.

017 I: Es ist also vorwiegend dieses innerliche aufgewühlt sein und das Stottern, das dich betrifft.

018 A4: Innerlich fühlt es sich für mich an, aber es kommt anscheinend nicht so rüber beim Kunden. Was in dem Fall nicht so schlecht ist. Ich finde schon, dass man mir anmerkt, wenn ich unsicher bin und nicht richtig Bescheid weiß. Ich nutze dann immer viele Füllwörter wie „ähm“. Ich kann dann nicht einfach erzählen, sondern muss erstmal überlegen, wie ich das jetzt am besten für den Kunden verpacke.

019 I: Und das geht dir in dieser Situation, wenn du mit einem Kunden sprichst, dieser fragt viel und du hast das Gefühl, dass du nicht darauf antworten kannst. (genau) Und in der Situation der VVT-Prüfung, wo dir Spezialisten gegenüber sitzen und du das Gefühl hast, du musst noch mehr abliefern. (richtig)

020 A4: Genau. Also erstens, wenn noch jemand dabei ist. Und zweitens, wenn ich nicht so eine fundierte Aussage sofort treffen kann, sondern mich erst nochmal informieren muss. Im Endeffekt ist es ja nichts Schlimmes, weil nicht jeder alles weiß. Für mich ist das immer ein Stresspunkt.

021 I: Könntest du dir vorstellen, dass das mit persönlichem Leistungsdruck zusammenhängt?

022 A4: Definitiv. Ich habe auch immer was solche Sachen angeht immer einen relativ hohen Anspruch an mich selbst. Wenn ich dann fertig bin, denke ich immer, das war jetzt nicht gut und habe das Gefühl, dass ich durchgefallen bin in Führungsstrichen. Und gehe dann ins Gespräch hinein und bekomme eigentlich schon relativ viel positives Feedback. Klar, gibt es auch Punkte, wo ich herausgehe aus dem Gespräch und sage, das war jetzt nicht so gut. Und die werden dann auch angemerkt. Logisch.



023 I: Du hast nicht das Gefühl, wenn du die Leistung nicht zu 100 Prozent erfüllst, dass das bei dir eine Anspannung auslöst?

024 A4: Eine gewisse Unzufriedenheit bei mir einfach selber. Wo ich an mich selber einen höheren Anspruch hatte als das, was ich abgeliefert habe. Da bin ich nicht gestresst, da bin ich eher genervt von mir selber. Das hat nicht so viel Auswirkung auf mich. Ich gehe nach Hause, trinke ein Bier und dann ist auch wieder gut.

025 I: Wie ist das für dich, wenn du Kritik geäußert bekommst, die vielleicht sogar sehr persönlich ist? Löst das eine Anspannung bei dir aus?

026 A4: (...) Anspannung nicht unbedingt muss ich sagen. Es kommt drauf an, ob es berechtigt ist. Wenn mir jetzt jemand etwas sagt, wo ich denke, dass ich das nicht so sehe. Dann stresst mich das schon, dass sie das so sehen. Aber ich diskutiere das dann schon eher aus, als dass ich das dann einfach schlucke und hinnehme. Wie meinst du das? Ob ich dann nach Hause gehe und den ganzen Tag darüber nachdenke?

027 I: Dass du dich gegebenenfalls mehr unter Druck gesetzt fühlst und eine Anspannung entsteht, weil eine Person keine angemessene Kritik geäußert hat. In dem Sinne, dass dich das den ganzen Tag begleitet. So etwas kann ja über einen längeren Zeitraum präsent sein.

028 A4: Nein, eigentlich nicht. Ich bin so ein Typ, wenn ich konstruktive Kritik kriege, nehme ich die Ratschläge sehr gerne an und versuche das auch direkt umzusetzen. Wenn ich es kann. Wenn ich gesagt bekomme, dass ich es lieber so machen soll, versuche ich das zu adaptieren. In der Hinsicht mache ich mir schon Stress und versuche es halt zu verbessern. Einfach damit ich besser abliefern kann.

029 I: Wie geht es dir mit dem Erreichen der Ziele? Versetzt dich das in Anspannung, weil du alles gut meistern möchtest?

030 A4: Am Anfang von der Ausbildung ja. Wenn ich mir so andere Bankauszubildende anschau, die haben halt überhaupt noch gar keine Ziele. Die Ziele sind sehr human, was wir jetzt haben. Im ersten Lehrjahr dachte ich mir, oh je, Überleitung, ich muss mit Leuten reden, ich muss telefonieren. Das hat mich schon gestresst. Stress kommt halt eher auch, wenn du den Zielen hinterherläufst, weil du sie nicht erfüllen kannst. Das ist dann schon etwas, dass mich dann länger begleitet. Und was ich nicht so cool finde. Aber ich persönlich habe da für mich einen Weg gefunden, dass ich mir das halt kleiner portioniere. Dass ich weiß, in der Woche mache ich so und so viel. Und dann ist das auch händelbar für mich. Ich muss halt einfach sehen, wie viele Gespräche ich brauche und dann das, was dabei herkommt, um meine Ziele zu erfüllen. Mittlerweile ist es nicht mehr so ein Stress. Ich denke, es ist nochmal etwas anderes, wenn du dann auf eine Kundenberaterstelle gehst, wo du dann 30.000 Euro Provision machen muss. Das ist dann, denke ich, noch eher ein anderer Stressfaktor. Aber im Moment eher nicht. Was ich noch stressig finde, ist halt dieser Leistungsdruck innerhalb der Gruppe. In der Berufsschule sieht man,

wer eine eins hat. Und dann hat man selbst nur eine zwei. Einerseits pusht das ein, weil du denkst, du musst jetzt auch etwas machen, du musst auch mithalten. Manchmal kann es auch stressig sein, wenn du halt irgendein Thema hast, wo du gar nicht durchsteigst und alle anderen verstehen es aber gefühlt. Das ist dann schon etwas, dass mich stresst.

031 I: Und wie äußert sich dieses Empfinden bei dir?

032 A4: Ich mache halt mehr. Ich versuche halt alles Mögliche, um den Stressfaktor, wie auch immer man das bezeichnen will, zu reduzieren.

033 I: Hast du das Gefühl, dass das eine Anspannung bei dir verursacht, wenn du mehr alles alle anderen machen musst? (ja, definitiv)

034 I: Und fühlst du dich angespannt, wenn die Anderen das Thema trotzdem besser verstehen, obwohl du mehr gemacht hast?

035 A4: Angespannt nicht, nur genervt, weil ich dann weniger Freizeit hatte. Das ist das, was bei mir so das Problem ist. Es stresst mich wiederum, weil ich den Anspruch an mich selbst habe, dass ich mindestens das gleiche Niveau wie die Anderen habe. Es ist auch bei uns mit dem Zielesystem kompliziert. Wir haben eine Übernahmegarantie und da siehst du halt immer, wenn man die Bewertung hat, im Vergleich zur Gruppe -8 Prozent. Wo du dann denkst, was hast du denn da gemacht.

036 I: Du empfindest das aber nicht als dauerhaft angespannten Zustand? Es bezieht sich eher auf einzelne Prüfungen und diesen Vergleich mit den anderen Auszubildenden.

037 A4: Definitiv. So sehr stresst mich die Ausbildung nicht, dass ich das dann mit nach Hause nehme und nicht mehr weiß, was ich machen soll. Das geht alles so auf die Nerven und bin gestresst. Und weiß nicht, wie ich jetzt vorankomme und die Ausbildung beenden soll. Das überhaupt nicht.

038 I: Du hast gerade von den Zielen gesprochen. Die sind mittlerweile doch schon hoch angesetzt, vor allem in Bezug auf die Filialtätigkeiten. Inwieweit versetzt dich das in Anspannung?

039 A4: Also im Moment noch nicht. Wie gesagt auf der Beraterstelle denke ich schon, dass es viel ist. Das Problem ist auch, die Bank ist halt auch ein betriebswirtschaftliches Unternehmen. Sie müssen auch das kompensieren, was wir durch die fehlenden Zinseinnahmen nicht mehr erreichen können, weil wir teuer Geld einkaufen, um es dann auszureichen. Dadurch ist es für mich logisch. Vielleicht liegt es auch daran, dass ich einen etwas betriebswirtschaftlichen Hintergrund habe. Man muss ja irgendwo Geld machen, um am Markt bestehen zu können. Ich kann es verstehen. Wünschen würde ich mir natürlich, dass es weniger ist. Aber wenn es halt so ist. Es geht ja auch um meinen Arbeitgeber. Ich möchte ja auch einen sicheren Arbeitsplatz haben.

040 I: Ihr habt ja auch einen Einblick bekommen, wie es aktuell mit möglichen Stellenangeboten aussieht. Wenn es keine Alternative für dich gebe, hättest du da Bedenken, dass du einen festen Arbeitsplatz nach deiner Ausbildung bekommst?

041 A4: Das ist definitiv ja. Ich finde, die Ausbildung als Bankkaufmann ist eine sehr spezielle, aber auch die höchste kaufmännische Ausbildung. Man kann auch viel anderes machen mit dieser Ausbildung. Ich wäre jetzt nicht böse, wenn ich bei der Bank nicht bleiben kann. Mittlerweile ist der Arbeitsmarkt auch so breitgefächert, sodass man überall quereinsteigen kann. Eine verkürzte Umschulung machen kannst. Nein, das stresst mich also nicht wirklich.

042 I: Ihr habt allgemein in der Ausbildung viele weitere Bereiche wie die internen Kurse, die VVTs, sonstige Projekte wie Kampagnen. Wie ist das für dich? Bedeutet das für dich Anspannung?

043 A4: Mittlerweile nicht mehr. Letztes Jahr um Weihnachten herum, so Dezember, November war relativ viel. Da war interner Kurs, dann da eine Prüfung dazu. Dann von einem Kurs drei Monate vorher war auch noch eine Prüfung. Da waren dann drei, vier Prüfungen in einer Woche oder einem Tag. Ich kenne es halt auch vom Studium. Da war es auch mal so, dass man zwei Prüfungen an einem Tag geschrieben hat. Das hat damals schon ein bisschen gestresst. Dann hatte man noch den Zieledruck, wo man noch etwas machen musste. Die Kunden gerade nicht so eingestellt waren. Oder du hast sie gerade nicht an einen Tisch bekommen. Das hat mich schon gestresst. Da war es dann auch so, dass es mit nach Hause genommen wurden ist und ich dann auch nachdenklicher war. Im Endeffekt habe ich es auch überstanden und überlebt.

044 I: Wie hat sich das bei dir geäußert? Hast auf die Anspannung körperliche Reaktionen gezeigt z. B. Verspannungen?

045 A4: Nein. Da habe ich wirklich Glück. Ich habe da jetzt nicht irgendwelche körperlichen Auswirkungen darauf. (Es beschäftigt dich eher mehr mental) eher mental.

046 I: Du denkst dann mehr über die Situation nach und versuchst (eine Lösung zu finden). Lösungsorientiert heranzugehen. (richtig, genau)

047 I: Was machst du in deinem Alltag, um die Anspannung vorzubeugen?

048 A4: Wir haben seit einem halben Jahr einen Hund. Der nimmt schon viel Stress ab. Er ist wie ein kleines Kind. Wir haben ihn als Junghund bekommen. Da hast du manchmal gar nicht so viel Zeit, dir über die Arbeit Kopf zu machen. Die Beratung an sich ist auch ein Job, den nimmst du nicht mit nach Hause. Du bist in der Filiale, machst dein Ding. Bis auf die Ziele, die sich über den gesamten Zeitraum erstrecken und halt das Lernen zu Hause, machst du eigentlich nichts für die Arbeit. Von daher habe ich da jetzt nicht so groß, was ich mit nach Hause nehme. Wenn mich etwas stresst, nehme ich es mit nach Hause. Aber meistens gehst du spazieren und kommst auf andere Gedanken.

049 I: Die Zeit mit eurem Hund ist demnach dein Ausgleich (genau), deine Entspannung, nach stressigeren Tagen?

050 A4: Richtig, richtig. Und dann halt noch meine Freundin. Oder vor die Konsole setzen und einfach zocken. Das hilft auch manchmal.

051 I: Der Umgang mit den Kunden wird ja auch schwieriger. Die Beratung muss noch kundenorientierter sein. Nun hast du bereits angesprochen, dass dir Small Talk nicht so sehr liegt. Inwieweit hast du das Gefühl, dass die Arbeit für dich zukünftig schwieriger werden könnte?

052 A4: Schwieriger nicht, weil ich mir viele Anmerkungen zu Herzen nehmen und versuche umzusetzen. Small Talk ist auch ein Thema, das kann man ein Stück weit lernen und auch steuern. Weil es geht im Grunde nur darum zu erfahren, wie ist der Kunde eingestellt, hat er heute einen schlechten Tag gehabt, um ein Gefühl zu bekommen für den Kunden. Für mich meine Altersgruppe für mich ist Beratung nicht so wichtig, würde ich sagen. Wenn ich etwas wissen will, gehe ich ins Internet und suche mir das heraus. Das war für mich schon sehr eine Umstellung zu lernen, dass es noch diese Menschen gibt, die auf die Beratung sehr viel Wert legen. Aber es stresst mich jetzt nicht, dass ich das nicht so sehr drauf habe.

053 I: Wie ist das für dich, wenn Konflikte in der Filiale mit Kollegen und vielleicht sogar Vorgesetzten entstehen? Ist das etwas, wo du sagst, dass beschäftigt dich? Das kann auch allgemein eine Anspannung sein und muss nicht zwangsläufig einen Konflikt zwischen einer Person und dir sein. Wie wirkt sich das auf dich aus?

054 A4: Gute Frage. Ich finde, als Azubi ist man da immer noch ein bisschen weiter weg. Du weißt eh schon, dass du in der Filiale nicht groß bleibst. Danach gehst du in irgendeine andere Filiale. Ich weiß zu mindestens, dass hier keine Stelle frei ist und keine Stelle frei sein wird. Von daher tangiert mich das jetzt noch nicht so. Ich kann mir natürlich vorstellen als Mitarbeiter, wenn du irgendwelche Terminquoten erfüllen musst und auf Druck Termine machen musst, dass das schon ganz schön stressig sein kann. Du weißt nie, wie der Kunde, die Person darauf eingestellt ist, ob die offen dafür sind oder überhaupt nicht. Das denke ich, wenn ich dann tatsächlich weiß, wo ich mal später bin. Das würde mich schon stark stressen. Ich habe das Glück gehabt, dass bei mir in der Filiale Kampagnen eigentlich immer Top-Leute dabei waren. Da wird halt der Erfolg schon ein Stück weit vorgeplant. Da gehst du halt schon in die Kampagne, da hast du schon 50-60 Prozent drinnen, wenn der Start schon losgeht, weil du halt schon so vorgearbeitet hast.

055 I: Zwischenmenschliche Konflikte verursachen demnach keine Anspannung bei dir?

056 A4: Nein. Also eigentlich nicht. Ich finde, so etwas passiert einfach aus irgendwelchen Emotionen heraus, weil gerade irgendwas ist, was nicht läuft. Ich nehme so etwas nicht persönlich. Für mich ist es ein Beruf. Es ist ein Job. Es ist aber nicht so, dass mein Herzblut daran hängt. Dass ich da jetzt sage, wenn da jetzt irgendeine Kritik kommt, dass ich

da jetzt komplett einbreche. Wenn das jetzt deine Frage beantwortet. Ich bin mir da nicht ganz sicher. (Ja, inwieweit dich zwischenmenschliche Konflikte tangieren) Ich bin nicht so emotional verbunden mit dem Job oder den Kollegen. Was halt auch mein Problem ist ein Stück weit. Das hat zwei Seiten die Medaille. (ja)

057 I: Welche weiteren Tätigkeiten fallen dir ein, die dich in Anspannung versetzen?

058 A4: Vorträge sind jetzt nicht so meins. Ich bin nicht so der Typ, der in den Raum geht und sagt: Ja, hier bin ich. Ich mache die dann einfach. Das ist kein Problem. Aber es ist nicht so, dass ich sage, jetzt noch unbedingt einen freiwilligen Vortrag. Den mache ich unbedingt. Ich mag es immer nicht so, vor größeren Menschenmengen zu sprechen. Wenn ich es machen muss, mach ich das auch. Es ist jetzt nicht so, dass ich dann nicht schlafen kann die Nacht davor. Aber es ist schon eine gewisse Anspannung mit dabei.

059 I: Wie wirkt sich Anspannung auf dich aus? Ist das wieder ausschließlich innerlich?

060 A4: Wieder innerlich. Es ist wie, wenn ich ein begleitetes Kundengespräch habe. Nach außen merkt man es mir meistens nicht an.

061 I: Es beschäftigt dich in diesem Moment und danach ist es dann vorbei.

062 A4: Danach ist es dann vorbei. Jetzt habe ich es geschafft. Und am Abend davor denke ich dann: morgen früh frühstückst du vielleicht lieber erstmal nichts. Ich bin da immer schnell durch mit dem Thema.

063 I: Trifft das auch allgemein auf das Thema Prüfungen oder lediglich auf die mündliche Prüfung zu, wo du angespannter bist?

064 A4: Ich würde auch sagen generell Prüfungen. Auch bei der schriftlichen Prüfung davor. Das Schlimmste ist eigentlich immer, wenn du reingehst und irgendwelche Fragen liest und denkst: Hm, was schreibe ich denn jetzt dahin. Aber ein Stück weit, finde ich, kann man das steuern. Wenn du dich gewissenhaft vorbereitest und nicht auf Lücke lernst, kann dir eigentlich nichts passieren. Es kommt immer darauf an, wie ich mich vorbereite auf etwas und wie ich die Wichtigkeit für mich selber eingeschätzt habe. Ob ich da gestresst bin oder weniger.

065 I: Wenn du nicht so gut vorbereitet bist, fühlst du dich (fühle ich mich deutlich gestresster) angespannter?

066 I: Wie reagierst du darauf? Vorwiegend innerlich oder auch körperlich zum Beispiel schwitzige Hände?

067 A4: Definitiv innerlich. Schwitzige Hände überhaupt nicht. Da bin ich relativ befreit davon.

068 I: Inwieweit beschäftigt dich das Thema Noten? Löst eine schlechte Note bei dir Anspannung aus, unabhängig vom Vergleich mit den Anderen?

069 A4: Schwierig. Schulzeit, Studium am Anfang war es auch so – eigentlich war es mir relativ egal. Ich wollte durchkommen. Es kommt immer darauf an, ob mir die Sachen Spaß machen oder nicht. Wenn mich eine Sache interessiert, wo ich denke, das bringt mich auch weiter. Dann stört mich das schon, wenn ich irgendwie nur ein vier schreibe. Wenn es aber Sachen sind, wo ich partout nicht rankomme, wenn es irgendwelche Regularien etc. sind, dann einfach nur bestehen. Dann stresst mich das nicht. Wenn mich irgendetwas interessiert, mir Spaß macht und ich dann aber schlecht bin. Dann bin ich sehr unzufrieden mit mir selbst. Das stresst mich dann schon auch.

070 I: Was geht dir dann durch den Kopf, wenn du eine schlechte Note bekommst, bei einem Thema, wo du dich sehr gut vorbereitet hast und wofür du dich sehr interessierst?

071 A4: Ja, war blöd. Ist schlecht gelaufen. Wenn du komplett nicht bestanden hast, dann kannst du es nur nochmal besser machen, wenn das nochmal schreibst. Aber sonst ist es halt, dass du mal einen Abend schlecht drauf bist und am nächsten Tag ist es auch wieder gut. Ich finde es immer so ein bisschen schwierig mit Noten und Leute darüber einzuschätzen. Ich mach mir da nicht so einen Kopf, was das angeht. Jetzt in der Ausbildung ist es etwas anderes, weil wir die Übernahmegarantie haben. Und die willst du schon erreichen, um das Heft des Handelns in der Hand zu halten. Das ist es schon so, dass ich mich da schon stresse, wenn ich da nur eine drei habe.

072 I: Das beschäftigt dich dann nur mental, dass du dir sagst, dass das schlecht gelaufen ist? (Jetzt musst du dich hinsetzen und etwas machen.) Danach ist es wieder vorbei?

073 A4: Und dann ist es wieder vorbei, genau. Es ist immer der Berufsschulblock und danach ist dann erstmal wieder nur Filiale. Und Filiale ist halt entspannter.

074 I: Gibt es für dich Unterschiede hinsichtlich der Prüfungen von der Berufsschule und Prüfungen zu den IKs und VVTs bezüglich der Anspannung? Wenn ja, wie äußert sich das?

075 A4: (...) Berufsschule ist halt ein Stück weit so portionsweise dieses Lernen. Das ist halt schon entspannter, weil du dich halt nicht auf so einen riesigen Themenkomplex vorbereiten musst wie im Studium, wo du halt ein halbes Jahr Vorlesung hast und dann hast du eine 60-minütige Prüfung, wo halt alles gefragt werden kann. Das stresst dann schon. Das ist halt auch bei den IKs der Fall. Wenn du dann da ein 60-Seiten-Skript hast und zu jeder Möglichkeit etwas gefragt werden kann. Dann ist das halt ein Stück weit stressiger. Als wenn man weiß, jetzt haben wir das Bausparen behandelt, musst dich nur auf Bausparen vorbereiten.

076 I: Fühlst du dich da überfordert, wenn du so viele Seiten lernen und können musst?

077 A4: Überfordert, ja. Aber wie es auch mit meinen Zielen in der Filiale ist, dass ich mir Etappenziele setze und selber aufteile. Ich glaube, ich nehme mir generell selber ein bisschen den Stress, dass ich mir das Lernen einfach strukturiere. Das ich mir einen Zeitplan mache. Das und das musst du machen, um im Endeffekt dein gewünschtes Ziel zu erreichen.

078 I: Und kannst du deinen Zeitplan immer einhalten?

079 A4: Schwierig manchmal. Es kommt natürlich wieder wie gesagt darauf an, ob es ein Thema ist, das mich interessiert. Was mich überhaupt nicht interessiert, wird es dann manchmal ein bisschen schwierig, sich hinzusetzen zum Beispiel Rechnungswesen. Dann zwingt man sich halt ein Stück weit. Aber in den meisten Fällen klappt es.

080 I: Wie gehst du damit um, wenn es nicht funktioniert?

081 A4: Dann ist es halt so. Dann weiß ich aber auch, dass es an mir lag, weil ich mich nicht hingeworfen habe.

082 I: Machst du dir dann selbst Vorwürfe?

083 A4: Es nervt mich dann, wenn ich aus der Prüfung rausgehe und dann das Prüfungsergebnis erfahre und es nicht so gut war. Dann stresst mich das. Dann bin halt mal schlecht drauf. Ich kann nicht sagen, dass mich der Stress länger als zwei, drei Tage verfolgt.

084 I: Es handelt sich also nicht um Dauerstress (nein), sondern einmalige Situationen. (richtig) Die in diesem Moment Anspannung (richtig) verursachen, aber auch die Entspannung wiederkommt. (genau)

085 A4: Weil ich denke mir dann, jetzt kannst du es nicht mehr ändern. Jetzt hast du es schon verhaun. Von daher brauchst du dir jetzt auch nicht mehr den Kopf darüber zerbrechen.

086 I: Wie geht es dir mit der Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben? Hast du da manchmal das Gefühl, dass das schwer in Einklang zu bringen ist?

087 A4: Ich muss immer den Bogen zum Hund spannen. Definitiv, weil es in meiner Filiale etwas schwierig ist mit dem Schichtsystem. Und mit dem alleine zu Hause lassen und dann aber auch trotzdem auf deine Stunden kommen. Weil wir haben halten immer früh, spät, lang. Und du kommst halt in der Woche nicht auf deine 40 Stunden, wenn du halt genauso nach Plan bleiben würdest. Und das stresst halt schon enorm. Davor war das halt einfacher. Da hast du gewusst, ich habe Montag, Dienstag, Donnerstag lang. Mittwoch, Freitag kannst du 13 Uhr gehen und machst dein Ding und dann ist gut. Das ist aber auch mit der Filiale geschuldet. Wenn du da in eine andere Filiale kommst, ist das

auch wieder entspannter. Dadurch, dass meine Freundin mit ihrem Beruf relativ flexibel ist, geht das auch irgendwie. Man bekommt das hin.

088 I: Du machst dir in diesem Zusammenhang nicht so viele Gedanken? Dich beschäftigt das schon, es löst aber keine Anspannung bei dir aus?

089 A4: Nein, das nicht. Klar, du machst dir halt dauerhaft jede Woche wieder den Kopf, wenn du deinen Plan hast. Es ist halt auch wieder ein Stück weit Organisation. Wenn du die Organisation reinbekommst, stresst mich das nicht.

090 I: Die Organisation, die Struktur ist somit deine Art, um Anspannung vorzubeugen. (richtig) Und mit schwierigeren Situationen umzugehen.

091 A4: Richtig, um ein bisschen Sicherheit einfach zu haben. Weil du weißt, da kommen meine Eltern am Tag vorbei und passen auf. Jetzt anhand des Hundebeispiels. Das ist etwas greifbarer. An dem anderen Tag geht er in die Hundetagesstätte. Da bin ich dann wieder da. Es hilft ungemein, wenn du weißt, was ansteht die Woche. Und im Arbeitsleben ist es genauso.

092 I: Wenn es von deiner Seite keine weiteren Anmerkungen zum Thema gibt, sind wir am Ende des Interviews. Ich bedanke mich für deine Teilnahme am Interview und dass ich dieses aufzeichnen lassen durfte. Und damit beende ich das Interview.



## Anlagen, Teil 5

001 I: Wir starten mit dem Interview. Beschreibe mir bitte deinen typischen Arbeitstag in der Filiale.

002 A5: Es starten tut es eigentlich immer mit der Vorbereitung auf den Tag. Also sprich, ich schaue, wenn ich dann am Arbeitsplatz bin und ganz normal ankomme. Schaue ich in den Kalender von den Kollegen und suche mir die Termine heraus. Gegebenenfalls kommen die Kollegen auf mich zu. Fragen halt, ob ich bei Terminen dabei sein will, weil wir mittlerweile so ein bisschen eingespielt sind, was das angeht. Dann sind die verschiedenen Kundentermine am Tag, auch vom Thema her – zum Beispiel Kontoeröffnung, Thema Vollmachten, Thema Geldanlage, Kredit – das ist immer bunt gemischt. Da ich jetzt im zweiten Lehrjahr bin, lege ich meinen Fokus halt mehr auf die komplexeren Themen, was natürlich auch beratungsintensiver ist. Und ansonsten gibt es natürlich auch Kleinigkeiten, die man nicht so planen kann. Zum Beispiel wenn irgendeine Anfrage von einem Kollegen ist, ob ich mal das erledigen oder das erledigen kann. Oder ein Kunde ist gerade unten und hat keine Zeit für einen Termin, ob ich das mal schnell übernehmen kann. Das sind dann mal Besonderheiten im Tagesablauf. Aber ansonsten ist das eigentlich immer gut geplant.

003 I: Also hast du hauptsächlich Beratungstermine (genau), die über den ganzen Tag verteilt stattfinden.

004 A5: Ja, genau. Es kann natürlich auch passieren, dass man früh am Morgen dann merkt, dass die Kollegen am Service gerade nicht da sind. Weil wir jetzt nicht so viele sind, sodass man mal spontan am Service aushelfen muss. Solche Sachen sind dann noch. Aber primär bin ich in der Beratung.

005 I: Welche Situationen rufen bei dir eine Anspannung hervor? Gibt es da Tätigkeiten in der Filiale?

006 A5: Also mich persönlich ja, weil ich bin da am Anfang immer ein bisschen nervös vor jedem Termin. Für mich ist das noch keine Routine. Ich bin ein Routine-Mensch, sage ich mal. Wenn ich die Routine drinnen habe, dann läuft das einigermaßen. Aber trotzdem finde ich die Termine immer noch sehr aufregend. Bin ein bisschen angespannt, weil es einfach eine neue Situation ist. Jedes Mal ein neuer Kunde. Man merkt es, wenn Kunden dann öfter mal schon bei einem waren. Wenn man das Glück hat, dann wird das auch ein bisschen gelassener. Ich finde schon, auch nach zwei Jahren ist man irgendwie immer noch nervös.

007 I: Was geht dir vor einem Beratungstermin durch den Kopf?

008 A5: Meistens plane ich so, wie der Gesprächsablauf schon verlaufen könnte. Male mir dann auch schon die verrücktesten Situationen aus, wie es vielleicht auch schiefgehen könnte, um das halt zu verhindern. Ansonsten wie gesagt, um welches Thema es geht. Wenn es um Geldanlage geht, schaue ich, was hat der Kunde. Und so einen Plan halt für sich durchspielen. Dadurch geht dann die Nervosität auch ein Stück weit zurück, wenn man sich vorbereitet fühlt.

009 I: Und ist es an sich der Termin, der dich in die Anspannung versetzt oder sind es die möglichen Situationen, wenn der Kunde beispielsweise das Produkt nicht möchte?

010 A5: Genau. Diese Situation, irgendwelche Einwände oder komplette Ablehnung sage ich mal. Davor ist man schon relativ nervös, weil mir da persönlich die Erfahrung fehlt, damit richtig für mich umzugehen. Ich denke mal, wenn es zu so einer Situation kommt, dann hat man klar diese Nervosität in dem Moment. Versucht dann aber trotzdem, das Beste daraus zu machen. Ich glaube, das ist schon sehr situationsbedingt. Wenn alles läuft, ist die Nervosität sofort weg. Aber wenn man merkt auch im Gespräch, irgendwie läuft das noch nicht so richtig. Dann bleibt so eine gewisse Grundnervosität.

011 I: Wie äußert sich diese Anspannung bei dir? Merkst du eine körperliche, emotionale Reaktion?

012 A5: Ich kann es vielleicht gut aus der Schule ableiten. Wenn ich Vorträge habe, ist es für mich vom Gefühl her eine ähnliche Situation. Ich fühle mich da – sage ich mal – nicht unwohl, aber man hat diese Grundanspannung. Und da habe ich das Feedback bekommen, dass man mir das gar nicht so anmerkt. Ich glaube körperlich merkt man das dann gar nicht so stark. Es ist, glaube ich, dann eher so ein inneres Gefühl, dass dann für Unwohlsein sorgt. Was natürlich glaube ich dann auch in einer Extremsituation ausprägen würde, dass man vielleicht dann etwas zeigen will und nichts funktioniert mehr. Solche Sachen, dass man dann vielleicht auch unkonzentriert wird. Aber war bisher zum Glück noch nicht der Extremfall.

013 I: Du hast nicht das Gefühl, dass du schwitzt oder kalte Hände bekommst?

014 A5: Also Wärme ja. Mir wird dann schon warm. Ansonsten man muss vielleicht mehr überlegen, was man sagt. Diese Reaktion vielleicht. Wärme würde mir da jetzt spontan einfallen.

015 I: Hast du vielleicht auch das Gefühl, dass du stotterst oder nicht weißt, wie du etwas am besten erklären sollst, wenn so eine Situation auftritt?

016 A5: Ich glaube, es liegt dann nicht an der Situation. Sondern dann wäre es, glaube ich, wirklich fehlendes Wissen, was mich in die Lage versetzen würde. Weil ich glaube, das kann ich in dem Moment gut kaschieren, dass ich jetzt diese Nervosität ein bisschen ablegen kann. Daran würde es dann eher nicht liegen. Es wäre dann also wirklich

fehlendes Wissen in dem Moment, dass ich einfach gerade nicht weiß, wie ich gut auf die Situation antworten soll. Aber eine meine Anspannung sorgt da nicht dafür.

017 I: Wie empfindest du die Anspannung? Ist das für dich eine Daueranspannung (genau), wenn diese Nervosität vor jedem Termin (genau) vorhanden ist und dann je nachdem wie sich die Situation weiterentwickelt (genau)?

018 A5: Ja, genau. Bei mir persönlich ist es wirklich diese Routine, die ich brauche, um sagen zu können: Ich kann da mit einer gewissen Grundgelassenheit herangehen. Ich glaube, an sich finde ich das gar nicht so verkehrt. So bleibt man halt sehr fokussiert, weil man will das Beste machen. Das finde ich jetzt also nicht immer negativ.

019 I: Was denkst du, wie viele Beratungsgespräche zu einem Thema brauchst du, damit es für dich Routine ist?

020 A5: Eine Zahl ist schwierig. Ich nehme mal das Beispiel Online Banking, weil das hat man fast täglich. Da habe ich schnell gemerkt vielleicht so die ersten zwei, drei Monaten – weiß nicht, wie viele Gespräche das waren, vielleicht 20, 30, 40. Da habe ich dann gemerkt, das wird langsam. Da kannst du mich früh um drei Uhr wecken und da weiß ich das. Das geht. Aber bei komplexeren Themen kommen halt immer wieder neue Sachen dazu. Deswegen braucht es auch mehrere Wiederholungen. So 30, 40 Gespräche würden da nicht schaden, um die Grundgelassenheit zu erreichen.

021 I: Bei dem Thema Online Banking hast du auch nicht mehr diese Grundanspannung?

022 A5: Ja, genau. Das nehme ich ganz locker, weil ich weiß, was da auf mich zukommt. Da kann nicht viel anbrennen bei dem Thema. Deswegen gehe ich da mit einer Grundgelassenheit heran. Außer ich weiß, dass noch andere Themen mit dazukommen. Da kommt dann vielleicht wieder eine kleine Nervosität, wenn es soweit ist. Meistens gehe ich auch strukturiert an das Gespräch heran – erst das eine Thema, dann das Zweite. Und dann merkt man schon langsam, man will da jetzt langsam zum anderen Thema. Dann kommt diese Nervosität wieder auf.

023 I: Ich würde mal zu einem weiteren Bereich, dem Telefonieren mit Kunden, vielleicht sogar Kundenakquise übergehen. Inwieweit versetzt dich diese Tätigkeit in Anspannung?

024 A5: Ja, dazu habe ich auch ein gemischtes Verhältnis zu dem Thema. Ich bin da etwas faul, also nicht nervös. Ich habe keine Angst davor oder das versetzt mich jetzt nicht wirklich in Stress, Anspannung. Ich merke, sobald ich den Kunden am Telefon habe, ist alles ganz einfach. Das Thema beim Kunden ansprechen, tut mir nicht weh. Weil ich mir sage, wie sprechen ihn ja in dem Moment nur an. Er kann ja oder nein sagen. Deswegen bin ich da in dem Moment relativ entspannt, sobald der Kunde am Telefon ist. So diese Momente davor, frage ich mich immer, ob ich das jetzt will. Ich weiß jetzt nicht, ob ich das als Anspannung beschreiben würde. Es ist mehr so ein innerer Schweinehund, der überwunden werden muss.

025 I: Es geht dir also eher darum, dass du nicht die Motivation (genau) dafür hast, den Kunden zu einem Beratungsgespräch (genau) aufzufordern.

026 A5: Aber sobald ich den Kunden am Telefon habe, habe ich damit auch kein Problem. Es ist wirklich dieser erste Schritt.

027 I: Und wie ist das für dich, wenn ein Kunde mit einer Beschwerde zu dir kommt – unabhängig davon, ob telefonisch oder im persönlichen Kontakt – bereitet dir das Anspannung?

028 A5: Gewissermaßen schon. Ich hatte es jetzt tatsächlich persönlich noch nicht so oft. Bisher gingen die Situationen dann immer relativ gut aus. Im ersten Moment weiß man nicht, was man machen soll. Ich muss ja erstmal Informationen sammeln in dem Moment, um vielleicht auch schon eine Lösung gleich zu finden. Ansonsten leite man das halt weiter. Ich finde, in dem Moment agiert man dann eher beruhigend. Und da versuche ich dann halt, meine vielleicht Anspannung, soweit wie es geht, zurückzudrängen. Das überträgt sich dann glaube ich ziemlich schnell auf den Kunden, wenn der sowieso schon sauer ist. Das ist immer für mich eine sehr spannende Situation tatsächlich, weil man es wie gesagt nicht so oft hat. So richtig Stress ist das jetzt nicht. Weil ich versuche mich da selbst zu beruhigen in dem Moment. Weil das wirkt ja dann auch auf den Kunden.

029 I: Gab es schon mal den Fall, dass eine Beschwerde an dich persönlich gerichtet war oder war das immer sehr sachlich auf ein Thema bezogen?

030 A5: Es war mehr sachlich tatsächlich. Wir hatten jetzt viel das Thema Kontopreise. Es wirkt dann manchmal doch sehr persönlich in dem Moment. Aber man halt immer weiter gesprochen mit dem Kunden. Und dann hat man auch festgestellt, dass das nicht an mich persönlich gerichtet war. Also gegen mich persönlich war das tatsächlich noch nicht. Deswegen weiß ich nicht so ganz, wie ich da reagieren würde. Ich glaube, es wäre auf jeden Fall erstmal ein Schock. Und das würde mich dann schon in die Situation bringen, dass man dann versucht, das wieder gut zu machen, je nachdem wie es möglich ist.

031 I: Also betrachtetest du Kundenbeschwerden eher als unschöne Situation (genau), aber es ist normal und versetzt dich nicht in Anspannung (nein, genau)?

032 A5: Ich sehe das dann genauso wie ein normales Problem. Wenn der Kunde an den Schalter kommt, irgendein Anliegen hat und hat er dann in dem Moment gerade ein anderes Anliegen. So sehe ich das dann. Klar, muss man es anders kategorisieren für uns selbst. Aber ich glaube, es löst jetzt nicht viel mehr aus als alles andere.

033 I: Wie ist das mit der Zusammenarbeit mit deinen Kollegen? Kommst du mit ihnen gut zurecht oder gibt es auch zwischenmenschliche Konflikte?

034 A5: Bei mir in der letzten Filiale nicht wirklich. Das war ein anderes Team, andere Kollegen. Man musste sich immer neu eingliedern jetzt im Wechsel zu der neuen Filiale.

Ich habe aber das Glück, dass wir hier im Unternehmen eine angenehme Azubi-Kultur haben. In der alten Filiale war es noch ein bisschen mehr als jetzt. Da wurde man als Mitarbeiter angesehen. Also da war man jetzt nicht der Azubi. Ist jetzt in der neuen Filiale fast genauso. Da weiß jeder, was die Aufgaben sind, die man machen kann, was man leisten kann. Und da wird nicht zu viel, nicht zu wenig erwartet. Deswegen ist es relativ einfach für mich. Ich kann mir aber auch durchaus vorstellen, dass es vielleicht Erwartungen gibt von Kollegen, die man vielleicht dann nicht erfüllen kann. Und das durchaus Stress auslösen kann. Diesen Fall hatte ich jetzt noch nicht. Aber kann ich mir durchaus vorstellen. Gerade, weil wir ja doch viele Anforderungen in manchen Sachen haben. Ob das jetzt unser Anforderungskatalog ist, ob es die Ziele ist. Da kann, glaube ich schon, so eine Spannung entstehen, wenn man sich einfach auch selbst den Druck macht: Ich muss jetzt, ich muss jetzt, ich muss jetzt. Hatte ich jetzt wie gesagt noch nicht diesen Fall.

035 I: Also gab es in den Filialen noch keine Konflikte (nein), wo du mit Mitarbeitern auf Konfrontation gestoßen bist und da dann das Gefühl von Anspannung (nein) hattest?

036 A5: Nein, direkte Konfrontation noch nicht. Man macht mal so seine Scherze: „Der Azubi halt“. Aber das sind jetzt so Kleinigkeiten, wo man auch vorher abgesteckt hat, wie weit man gehen darf. Deswegen hatte ich da jetzt noch nicht direkten einen konkreten Konflikt, der mich dann persönlich den ganzen Tag hätte beschäftigen können.

037 I: Du hast gerade angesprochen, das durchaus mal der Scherz kommt „Der Azubi halt“. Kommt das häufiger vor, dass das geäußert wird?

038 A5: Nein, wenn dann nur als Spaß gemeint, nicht abwertend. Das ist dann solchen Situationen, wenn der Kollege am Kopierer steht und irgendwelche Ausweise scannen muss und dann sagt: Das wäre doch eine Azubi-Arbeit. Es wird dann aber nicht erwartet, dass der Azubi das dann wirklich macht. Es ist ein sehr lockeres Verhältnis, wo man dann auch aufpassen muss, wo die Grenzen sind.

040 I: Dann würde ich jetzt mal zur Berufsschule übergehen. Welche Situationen lösen in diesem Zusammenhang eine Anspannung bei dir aus?

041 A5: Ich hatte es ja vorhin schon mal etwas angeschnitten – dieses Thema Vorträge. Einfach diese Situation, man stellt sich vor Menschen. Muss versuchen, frei zu reden. Teilweise komplexere Themen rüberzubringen, zu erklären. Und da ist es dann natürlich immer so vor einem Vortrag diese Anspannung, schaffe ich das alles, wie wird das. Aber das habe ich so ein bisschen aus der Schule mitgenommen. Das hat sich nie ganz abgelegt. Sobald, ähnlich wie beim Telefonieren, sobald der Vortrag dann läuft, dann ist es eigentlich ganz angenehm. Man hat dieses innere Anspannungslevel noch ein bisschen. Man merkt, die Wärme steigt ein bisschen hoch. Die Nervosität merkt man dann äußerlich bei mir nicht. Wie gesagt, das ist mehr so eine innere Sache, dass man dieses Unwohlsein hat. Aber es hält sich noch in Grenzen. Es ist nicht dieses typische Lampenfieber. Aber man merkt schon, es ist eine ungewohnte Situation jetzt für mich und den Körper.

042 I: Und was ist der ausschlaggebende Grund, weshalb dich die mündliche Prüfungssituation in Anspannung versetzt?

043 A4: Das ist eine gute Frage. Ich weiß nicht, ob es der Unterschied zum Schriftlichen ist, dass man da halt in Ruhe seine Worte oder seine Gedanken aufschreiben kann. Im Mündlichen kommt es halt direkt heraus. Man überlegt sich zwar, was man sagt. Aber es ist halt direkter als das Schreiben. Beim Schreiben gibt man das ab und dann hat man erstmal Ruhe. Beim Mündlichen bekommt man das Feedback die ganze Zeit durch die Blicke von Anderen durch irgendwelche Gesten, Mimik. Man hat halt viel direktes Feedback, finde ich und man registriert das vielleicht auch irgendwie unterbewusst. Manche schauen einfach an die Wand und ziehen das durch. Aber irgendwo registriert man das dann doch schon unterbewusst. Und verarbeitete das dann vielleicht für sich ein bisschen. Dadurch entsteht dann vielleicht auch diese Nervosität, wenn der Lehrer dann mal komisch guckt – war das jetzt richtig, war das falsch, war was erstaunt, dass das jetzt kam.

044 I: Vor allem die persönliche Situation zu den Bewertenden (genau) versetzt dich in Anspannung?

045 I: Und du sagtest, dass das wieder eine innerliche Reaktion (genau) bei dir auslöst und keine Körperliche (genau, genau)?

046 A5: Ja. Was da mit reinspielt. Die Vorbereitung spielt da auch eine Rolle. Wenn man unvorbereitet in einen Vortrag geht, dann ist man vornherein ein bisschen verloren. Aber wenn das stimmt, ist es eher der Faktor äußere Einflüsse, die da eine große Rolle spielen.

047 I: Wie sieht es mit Feedback aus? Verursacht das bei dir ein angespanntes Gefühl?

048 A5: Nein, gar nicht tatsächlich, weil ich bin da immer sehr dankbar dafür. Das habe ich jetzt auch in der Ausbildung wieder gemerkt. Feedback hilft mir viel mehr oder auch Kritik, wovor man ja dann wirklich Angst hätte. Hilft mir da viel mehr als viel Lob. Es ist in dem Moment dann vielleicht schön, dass man gelobt wird. Aber Kritik ist da in dem Moment vielleicht immer besser, finde ich. Wenn es um Beurteilungen geht oder Auswertungen von Vorträgen geht. Denn daraus lernt man dann. Deshalb bin ich diesen Situationen eher gelassen. Versuche so viel wie möglich aufzunehmen und mich gar nicht ablenken zu lassen durch irgendwelche Befindlichkeiten. In dem Moment will ich dann wirklich daraus lernen. Deshalb finde ich solche Situation dann immer sehr schön. Denn da kann ich dann wieder herunterfahren und zuhören.

049 I: Da möchte ich gerne nochmal auf die allgemeine Prüfung eingehen. Inwieweit bedeutet die Prüfungssituation für dich Anspannung?

050 A5: Vor der Prüfung auf jeden Fall. Hatte ich ja letztens erst mit der VVT-Prüfung. Es war schon die halbe Stunde davor sehr großes Unwohlsein. Ich kenne es noch früher vom Fußball. Das war wie vor einem Spiel. Das ist wirklich dann jedes Mal. Ich kann das wirklich beobachten oder schon vorhersehen, dass dann dieser Stress sich wirklich entwickelt

bis zu dem Moment der Prüfung. Dann ist alles wieder in Ordnung. So war es bisher bei mir immer – egal in welcher Phase. Ob es beim Sport ist oder jetzt auf Arbeit, in der Schule. Es ist irgendwie immer der gleiche Ablauf.

051 I: Kurz bevor du die Leistung abrufen musst, eine halbe bis eine Stunde davor hast du das Gefühl, dass es dir nicht so gut geht, dass du angespannt bist. Was geht dir dabei durch den Kopf?

052 A5: Das versuche ich auch immer ein bisschen für mich herauszufinden. Es ist dann wirklich dieses Durchspielen von Szenarien: Was kommt auf mich zu, wie kann ich in dem Moment darauf reagieren. Manchmal weiß man ja auch schon ein bisschen, was auf einen zukommt zum Beispiel bei der VVT-Prüfung. Manchmal weiß man es nicht, wenn es zum Beispiel ein Kundentermin ist. Weil da können ja ganz neue Anliegen entstehen. Und so ist es glaube ich eine Stunde vorher einfach so bisschen vielleicht auch Selbstzweifel: Schaffe ich das, eigentlich habe ich es ja schon ein paar Mal geschafft zum Beispiel. Aber irgendwie ist es man immer so vielleicht dieses fehlende, ich weiß nicht, ob man Selbstbewusstsein sagen kann, aber dieses Vertrauen in ein selbst, ob man das dann schafft. Ich glaube, das beschäftigt mich dann meistens diese Stunde davor. Ich habe das Glück, ich habe keine schlaflosen Nächte. So kaputt mache ich mich dann doch nicht. Aber auf jeden Fall davor – wahrscheinlich so ein Abwehrmechanismus vom Körper, um zu sagen: Bereite dich schon mal darauf vor, dass es auch schief gehen kann. Da ist es so am extremsten.

053 I: Das hat also keine Auswirkungen auf dein Privatleben? Das du vorher viel über die Prüfung nachdenkst und vorherige Prüfungen nochmal reflektierst.

054 A5: Ich würde mal sagen, doch schon. Wenn man so manche Phasen zu Hause hat, wo wenn man dann mal mehr darüber nachdenkt, wie wird das morgen oder wie wird das heute Nachmittag. Da merkt man dann schon, dass wenn mich zum Beispiel meine Freundin anspricht, dass man da so ein bisschen gereizter ist vielleicht übertrieben, aber anders reagiert als sonst. Man hat da schon diese Anspannung. Die baut sich halt immer mehr auf. Da merkt man dann vielleicht auch in der Kommunikation, dass man Sachen, die man vielleicht sonst nicht so sagen würde, ein bisschen direkter sagt als sonst. Und solche Dinge passieren dann schon. Man merkt an sich selber schon so eine Veränderung.

055 I: Hast du dann das Gefühl, dass du so auf die Prüfung fokussiert bist, sodass du teilweise andere Sachen vergisst oder nicht mitbekommst?

056 A5: So ganz tunnelblickmäßig würde ich es jetzt nicht sagen. In dem Moment stelle ich das schon in den Mittelpunkt auf jeden Fall. Versuche natürlich das Auge für andere Sachen da nicht zu verlieren. Das wäre hinderlich in manchen Situationen. Wenn man jetzt zum Beispiel in einem Kundentermin wäre, dann wäre es halt blöd, wenn man nur die eine Sache im Blick hat. Man muss auch rundherumschauen können. Aber man merkt

schon, dass dieses weite Auge, die weite Auffassung von allem, wenn man jetzt nicht in so einer Situation ist, geht schon ein bisschen verloren.

057 I: Nun habt ihr auch während eurer Ausbildung noch andere Kurse wie die internen Kurse, die VVTs, Kampagnen, Workshops etc. Wie wirkt sich das auf dich aus? Hast du manchmal das Gefühl, dass dir das zu viel wird?

058 A5: Also tatsächlich so im Laufe der Anfangszeit – so die ersten paar Monate, das erste Jahr – relativ wenig. Das Gute war, man hatte eine gute Struktur, einen guten Plan und wenn man das selber so ein bisschen für sich vereinen konnte, dann ist man da gut durchgekommen. Jetzt hatten wir im zweiten Lehrjahr am Anfang so eine Phase, wo wir viele IKs, viele VVTs, Berufsschule, dann neue Ziele. Und alles hat sich so ein bisschen aneinandergereiht angefühlt. Da hat man dann schon langsam gemerkt, ganz so einfach wie sonst mit einem guten Plan ging es nicht mehr. Ich weiß nicht, ob es überfordernd war. Aber es hat auf jeden Fall gefordert. Das hat man dann schon gemerkt. So diese Lockerheit war ein bisschen weg. Man hat sich mehr Gedanken darüber gemacht, wann ich was lerne. Ich muss noch aufpassen, ich habe dann noch den Kurs und dann muss ich irgendwie schauen. Sobald man gemerkt hat, diese Struktur war ein bisschen aufgebrochen. Dann ist vielleicht so eine Nervosität entstanden, Stress entstanden, in der Hinsicht schaffe ich das alles.

059 I: Wie hilft dir deine Struktur? Ist diese für dich eine Art der Prävention, woran du dich orientierst und Anspannung vermeiden willst?

060 A5: Auf jeden Fall! Also das gibt mir dann halt diese Sicherheit, die mir sonst glaube ich fehlen würde. Die dann Raum lassen würde, wenn die fehlen würde, für diese Nervosität, für den Stress. Mit einem Plan kann ich schon mal das Grundgerüst legen und kann mit meinen Fähigkeiten, mit meinem Können den Rest füllen. Das ist glaube ich so in meinem Leben der größte Faktor. Die Planbarkeit, was mir Sicherheit gibt, was mir dann auch hilft, besondere Situationen, Prüfungssituationen zu überstehen.

061 I: Du hast bereits davon gesprochen, dass diese Struktur schon mal aufgebrochen ist und nicht mehr so eingehalten werden konnte, wie das vorher angedacht war. Wie hast du darauf reagiert?

062 A5: Ich versuche da im ersten Moment immer gelassen zu bleiben, weil ich dann auch wirklich wie gesagt selber merke, wenn ich mich ein bisschen verändere. Aber es hat sich sage ich mal noch in Grenzen gehalten, dass jetzt wirklich Stress entstanden ist. Weil bei mir sich dann ein bisschen neuer Plan entwickelt hat, ein bisschen angepasst: Wie mach ich das, wie mache ich das. Man hat ja so seine Eigenarten, wie man an Arbeiten herangeht. Und dadurch hat man dann versucht, einen neuen Plan für sich zu schaffen, um diese Sicherheit halt wieder zurück zu kriegen. Das ich da gar nicht Raum habe, um Stress, Anspannung entstehen zu lassen.



063 I: Es ist dann sozusagen nicht so weit gekommen, dass du komplett angespannt, vielleicht auch verzweifelt warst, emotional, körperlich darauf reagiert hast?

064 A5: Nein. Da versuche ich wie gesagt durch verschiedene Maßnahmen – ob die jetzt sinnvoll oder nicht sinnvoll sind – für mich persönlich zu finden, um das halt zu verhindern. Weil ich glaube schon, wenn ich es mal soweit kommen lassen würde, dass mich da schon ziemlich fertig machen kann. Was das ganze Thema angeht. Wirklich Selbstzweifel entstehen lassen. Das entwickelt sich ja dann wirklich hin, dass man glaubt, dass alles schief gehen wird. Und das versuche ich halt zu verhindern. Weil ich glaube, da bin ich auf jeden Fall anfällig für. Und versuche es aber zu verhindern.

065 I: Und welche Maßnahmen triffst du in solchen Situationen?

066 A5: Wie gesagt Struktur auf jeden Fall. Und meine Freundin ist eine Maßnahme auf jeden Fall. Das Thema gelassen bleiben, sich versuchen ein bisschen abzulenken, wenn es möglich ist. Man versucht da den Fokus wieder ein bisschen wegzulenken. Sich wieder zu besinnen, dass es nicht gerade das allerwichtigste im Leben ist. Sondern den klaren Kopf behalten. Das ist wirklich dann viel versuchen, aus eigener Kraft zu schaffen. Weil ich auch die Erfahrung gemacht habe, so Einflüsse von außen, die versuchen einen beruhigen zu wollen, bringen mir da nicht wirklich viel. Versuchen durch bekannte Maßnahmen das wieder gerade zu rücken.

067 I: Was würdest du an erste Stelle setzen? Ist es die Struktur oder ist dann eher diese Ablenkung, die dir dabei hilft?

068 A5: Die Struktur in Verbindung mit sich beruhigen. Das muss nicht unbedingt die Ablenkung sein, sondern sich wirklich nochmal besinnen, Struktur aufbauen und dann sollte das eigentlich helfen.

069 I: Was hilft dir auf lange Sicht, abgesehen von der Struktur, um mit Anspannung besser umgehen zu können? Ein Beispiel wäre Sport.

070 A5: Ich habe früher viel Sport gemacht. Was mir glaube ich auch geholfen hat, diese Gelassenheit zu haben. Alle meinen immer: Wie kannst du nur so gelassen sein. Viel Sport gemacht, um halt wirklich den Kopf frei zu haben. Dann spiele ich gerne am Computer. Einfach irgendetwas machen, dass man halt wirklich mal diese Ablenkung hat. Ansonsten langfristig versuche ich halt auch Dinge, die mich dann interessieren, die nichts mit Arbeit, nichts mit Schule, nichts mit irgendwas zu tun haben, mich damit zu beschäftigen. Um dann einfach sagen zu können: Das interessiert mich gerade, das lenkt mich von dem Thema ab. Aber gefühlt bringt es mir halt trotzdem irgendetwas. Es sind dann irgendwelche Videos zu irgendwelchen Themen, von denen ich noch nie etwas gehört habe. Die aber in dem Moment interessant sind und die vielleicht auch später mal interessant werden können. Also solche Sachen sind das dann. Einfach so den Fokus etwas weggezogen kriegen.

071 I: Was machst du auf kurze Sicht zum Beispiel vor einer Prüfungssituation, um mit der Anspannung besser umgehen zu können? Ist es diese Besinnung oder dieses Alternativen abwägen, was alles passieren könnte, dass dir hilft?

072 A5: Also es ist tatsächlich so die einzige Maßnahme, die ich bisher mache. Weil ich einfach noch nicht mich groß damit beschäftigt habe wirklich. Ich versuche dann halt in dem Moment eine Lösung für mich zu finden. Habe aber noch nie geschaut davor, was kann man eigentlich überhaupt kann. Also ich habe mir noch nie irgendwelche Methoden angeschaut, wie man so diesen Stress abbauen kann. (Das müssen nicht unbedingt Methoden sein, sondern kann sich auch auf kleine persönliche Rituale beziehen.) Aber wie gesagt, es ist eigentlich größtenteils dieses Durchspielen von Situationen, weil bisher hat das am meisten geholfen. Ansonsten versuche ich immer davor viel zu trinken. Frag mich nicht warum. Weil ich habe gemerkt davor, irgendwie fühlt sich der Körper dann einfach besser. Das ist vielleicht noch eine Sache, die dazukommt. Andere Sachen habe ich da nicht. Nur dieses Durchspielen von Situationen.

073 I: Könnte das viele Trinken gegebenenfalls mit der erhöhten Wärmeproduktion (Das kann durchaus zusammenhängen) zusammenhängen?

074 A5: Das wird es am Ende auch größtenteils sein. Man fühlt sich danach einfach wohler, vitaler, auch der Situation gegenüber. Ich finde es immer schrecklich, wenn man sich so schlapp fühlt, irgendwas zu machen. Und wenn es dann Prüfungssituationen sind, will man eigentlich so die besten Voraussetzungen haben.

075 I: Inwieweit hast du das Gefühl, dass das Privat- und Berufsleben manchmal nicht gut in Einklang zu bringen ist und dadurch eine Anspannung entsteht?

076 A5: Im Moment finde ich, das geht ganz gut. Ich weiß, wann ich auf Arbeit bin. Ich weiß, wann ich zu Hause bin. Wenn es zu Hause vielleicht mal nicht so gut läuft, kann ich das gut von der Arbeit trennen, genauso andersherum. Weil durch die festen Arbeitszeiten, gewissermaßen festen Tagesablauf lässt sich das gut für mich mental trennen.

077 I: Du nimmst weder das eine (genau) mit nach Haus, noch das andere (genau) auf Arbeit.

078 A5: Also, wenn ich mal irgendwie eine Geschichte habe, wo man jetzt ein bisschen was erzählen kann. Klar nimmt man das mal mit auf Arbeit. Um einfach auch so Small Talk-Themen zu bedienen. Oder einfach wenn etwas Lustiges passiert ist, erzählt man das logischerweise. Oder wenn auf Arbeit etwas Außergewöhnliches passiert, dann kann man das so ein bisschen zu Hause erzählen. Manche Sachen muss man ja auch aufpassen berufsbedingt, dass man da nur Highlights erzählen kann. Aber es ist jetzt nicht, dass man, wenn zu Hause irgendetwas blöd lief, dass sich das auf den Tag überträgt, auf Arbeit. Das kann ich dann schon gut unterscheiden.

079 I: Zuletzt möchte ich noch gerne über die Ziele sprechen, die ihr während der Ausbildung erreichen müsst. Wie kommst du mit den Zielen zurecht? Sind die für dich angemessen oder lösen die eine Anspannung aus?

080 A5: Ich löse bei mir selber da mehr Anspannung aus als die Ziele direkt. Weil ich einfach tatsächlich noch nie so einen Druck von außen gefühlt habe. Ich sehe zwar die Zahlen, wir kriegen die Zahlen. Wir haben die Vorgabe, 100 Prozent zu erreichen. Das war die Aussage, als wir die bekommen haben. Aber danach gibt es wenig Druck von außen. Denn Druck machen sich, oder habe ich die Erfahrung gemacht, machen wir uns meistens selbst, oder mache ich mir auch selbst. Das wir es wirklich erreichen wollen. Irgendwo sollte es schon Ziel sein, die Ausbildung so gut wie es geht zu durchlaufen. Ich verstehe, dass sie da sind. Im Austausch mit anderen Bankazubis hört man, sie haben zum Beispiel keine. Die gehen dann glaube ich durch die Ausbildung tatsächlich auch ein bisschen entspannter. Weil irgendwo hängt es natürlich wie so ein Flyer über der Ausbildung. Man will die 100 Prozent. Man versucht das irgendwie zu erreichen. Und ist dann vielleicht so ein bisschen davon beeinflusst, wenn es mal bloß 50 Prozent sind und man nicht mehr so viel Zeit hat. Dann schaut man natürlich, wie man seinen Tag auch plant, damit man das Ziel vielleicht auch schafft. Habe aber jetzt nicht so diesen Eindruck gehabt, dass die Ziele wirklich von der Höhe oder vom Umfang diesen Druck auslösen. Weil ich glaube, das ist schaffbar, mit der Ausbildung die man hier kriegt. Deswegen ist es so eine innere Anspannung, die man da an den Tag legt.

081 I: Was geht dir in diesem Zusammenhang durch den Kopf gerade in Bezug auf die innere Anspannung, den eigenen Leistungsdruck?

082 A5: In einem Bewerbungsgespräch hätte ich mich jetzt nie so als ehrgeizig beschrieben. Das hat sich vielleicht so ein bisschen entwickelt jetzt in der Ausbildung. Weil man einfach gemerkt hat, in der Schule ist man einfach so durchgekommen mit seinen Leistungen. Wenn man jetzt nicht Druck von den Eltern hatte. Hier in der Ausbildung ist das nochmal ein bisschen anders, weil man wird auch gemessen irgendwo. Und da will man dann natürlich auch das Beste erreichen. Einfach der Antrieb, den man selbst dann an sich entwickelt. Und da habe ich einfach festgestellt, dass dieses Zieleerreichen wird manchmal etwas höher gehängt, als es dann am Ende ist. Wir kriegen viel gelehrt, was uns den Grundstein gibt, dass wir das auch erreichen können. Deswegen habe ich mir gesagt, ich versuche jede Woche etwas Neues zu lernen. Ich versuche jede Woche mich neu weiterzuentwickeln. Und dadurch ist dann so ein innerer Antrieb entstanden, dass man dann auch wirklich das beste Ergebnis abliefern möchte.

083 I: Welche Auswirkungen hat das auf dein körperliches und seelisches Wohlbefinden?

084 A5: Tatsächlich nicht, weil ich habe mir wieder einen Plan gemacht. Ich schaue zweimal, dreimal die Woche in unsere Datenbank. Schaue, wie ist der Stand. Ich mache mir Gedanken, wie ich weiter an mein Ziel komme. Und versuche dann dadurch wieder diese Gelassenheit mit reinzukriegen. Weil ich mir einfach sage, es steht ja keiner mit der

Peitsche hinter einem und zwingt einem zum Machen. Am Ende muss man irgendwie selbst seinen Weg finden. Deswegen finde ich, Stress löst das bei mir gar nicht so extrem aus. Es ist auf jeden Fall wieder so eine Grundanspannung da, weil du weißt, es gibt diese Ziele. Aber es ist jetzt nicht extrem, sodass man sich jetzt den ganzen Tag auf Arbeit den Kopf zerbricht: Ich brauch doch noch und ich muss doch noch.

085 I: Aus deinen Erzählungen höre ich heraus, dass du vordergründig schon eher gelassen bist. (mhm) Es entsteht vor allem eine erhöhte Anspannung vor Prüfungssituationen, Beratungsgesprächen. Ansonsten ist es eher Nervosität, der eigene Leistungsanspruch (genau).

086 A5: Was sich in Prüfungssituation am stärksten ausprägt ist, man muss jetzt wirklich Leistung, die 100 Prozent, erbringen. Weil man entweder irgendwelche Anforderungen hat, die man erfüllen muss. Oder man selber irgendwie ein gutes Bild in dem Moment abliefern muss. Was dann vielleicht so in normalen Situationen auf Arbeit in irgendeinem Kundengespräch, Thema Online-Banking. Was da jetzt einfach weggefallen ist, weil da einfach diese Routine da ist. Um zu sagen, ich versuche natürlich mein Bestes zu geben, aber es ist jetzt nicht so extrem wie bei Prüfungssituationen, neuen Situationen.

087 I: Dann möchte ich jetzt nur nochmal die wichtigsten Punkte zusammenfassen. Die Struktur und Routine hilft dir sehr, die schwierigeren, aber auch Alltagssituationen zu bewältigen. Du hast ansonsten nie so wirklich das Gefühl, dass du sehr stark angespannt bist. Es gehört ein Stück weit schon bei dir dazu, mal nervös zu sein. In manchen Fällen ist es stärker, in anderen weniger ausgeprägt. Du verfallst aber nicht in Daueranspannung.

088 A5: Genau.

089 I: Dann bedanke ich mich für deine Teilnahme am Interview und dass ich dieses aufnehmen durfte. Und damit beende ich das Interview jetzt.

## Anlagen, Teil 6

001 I: Wir starten mit dem Interview. Beschreibe mir bitte deinen typischen Arbeitstag in der Filiale.

002 A6: Ich fahre morgens mit dem Auto los. Komme dann hier an, bereite mich vor. Ich lese nochmal ein bisschen, was in meinem Kalender für den heutigen Tag steht und stelle mich darauf ein. Dann wird Kaffee getrunken. Momentan bin ich viel in der Beratung eingesetzt. Ich starte dann mit der Terminvorbereitung und gehe dann in die Termine rein. Dann bilde ich mich weiter auch. Ich recherchiere viel zu verschiedenen Themen. Es sind eigentlich viele Termine und viel Telefonakquise momentan, wo ich auch relativ eigenverantwortlich handle. Jeder Termin ist auch mit einer Nachbereitung verbunden. Die mache ich dann eigentlich immer im Anschluss, weil ich das nicht so gerne vor mir hinschiebe. Kurz und knapp, aber mehr ist es am Ende auch nicht.

003 I: Was sind Tätigkeiten, wo du das Gefühl hast, angespannter zu sein?

004 A6: Angespantter? Dass kommt drauf an. Angespant bin ich, wenn ich bewertet werde. Zum Beispiel, wir müssen begleitete Kundengespräche abgeben. Und wenn ich weiß, jemand sitzt neben mir, der mehr Ahnung hat, bin ich angespannter. Gespräche, die ich gänzlich alleine führe, bin ich super locker und kann mich gut mit dem Kunden beschäftigen und auch mit dem gut in das Gespräch reinkommen. Mir gelingt es dann auch, viele Folgetermine zu vereinbaren. Aber wenn ich halt in Begleitung bin, dann setze ich mich selber so unter Druck. Das ist Nummer eins. Und Nummer zwei ist, wenn ich beispielsweise Telefonakquise mache oder so etwas mache und mir das nochmal so nachdrücklich gesagt wird, was ich zu machen habe, obwohl ich selbst schon dran bin, das zu machen. Wenn mir meine Kompetenz abgesprochen wird. Das setzt mich auch unter Druck oder macht Stress.

005 I: Übt jemand speziell aus deiner Filiale diesen Druck aus?

006 A6: Ja. Aber das ist nicht böse gemeint. Das ist einfach nur der Vollständigkeit halber. Und wenn man es manchmal auch nicht mitbekommt, was der jeweils andere macht. Zum Beispiel, ich hatte neulich so eine Situation mit einem Kollegen. Da habe ich auch von alleine telefoniert. Und da kam er zu mir und wollte, dass ich telefoniere. Ohne, dass er nachgefragt hat, ob ich es mache oder schon gemacht habe. Ohne, dass er es mitbekommen hat. Und da fühle ich mich manchmal einfach nicht so wohl damit.

007 I: Hast du das Gefühl, kontrolliert zu werden?

008 A6: Ja, schon manchmal.

009 I: Und was löst das bei dir aus, wenn du das Gefühl hast, kontrolliert zu werden?

010 A6: Ich fühle mich damit einfach nicht so wohl, weil ich dann denke, dass mir manche Sachen nicht zugetraut werden. Und dann mache ich das dann nicht mehr für mich, sondern dann mache ich es nur noch den anderen.

011 I: Fühlst du dich dadurch gereizt, genervt (ja, schon genervt), dadurch, dass du kontrolliert wirst?

012 A6: Ja, schon.

013 I: Wie äußert sich das Gefühl körperlich bei dir?

014 A6: Ich werde aufgeregt. Ich merke, dass so ein Unwohlsein in mir entsteht. (wie so ein Knoten) Ja. Das ist mir unangenehm einfach.

015 I: Und dieses Gefühl entsteht immer dann, wenn du das Gefühl hast, kontrolliert oder bewertet zu werden?

016 A6: Ja. Also bei Bewertung ist es eher mehr ein flaes Gefühl im Magen. Und wenn ich mich kontrolliert fühle, dann ist es mehr ein aufgeregt sein und ein Knoten im Brustbereich. Kannst du dir das vorstellen? (ja, ja) Okay.

017 I: Du meinst so eine Art Druck, der im Brustbereich (ja, so ein bisschen) entsteht. Entsteht dieses flae Gefühl ausschließlich während oder vor der Bewertungssituation?

018 A6: Mehr davor tatsächlich. Es kommt darauf an, wie gut ich vorbereitet bin und wie sicher ich mich fühle. Davor auf jeden Fall. Ich schlafe auch schlechter. Ich hatte das letzte Woche Montag. Da habe ich von Sonntag auf Montag total unruhig geschlafen und war dann davor total aufgeregt. Bin dann aber im Gespräch selber sehr sicher gewesen. Da war es dann wie ausgeblendet, weil ich diese Art von Gespräch schon sehr oft geführt habe. Aber zum Beispiel in anderen Gesprächssituationen, wo ich mit den Themen einfach nicht so vertraut bin, da fällt es mir auch während des Gesprächs schwer. Dann beginne ich zu zittern.

019 I: Wenn du das Gefühl hast, nicht gut vorbereitet (ja) zu sein, äußert sich das bei dir in Zittern. Trifft das nur auf die Bewertungssituation (nur in der Bewertungssituation) zu oder geht das dir allgemein in den Beratungsgesprächen so? Nur in der Bewertung.

020 A6: Ja.

021 I: Was geht dir vor dieser Situation durch den Kopf, wenn du weißt, dass du bewertet wirst?

022 A6: Naja, ich habe Angst irgendwie zu versagen. Versagen hört sich immer so böse an. Ich möchte niemanden enttäuschen, mich selbst auch nicht. Ich enttäusche mich

immer schneller, als ich andere enttäusche, habe ich das Gefühl. Aber ich projiziere dann meine Enttäuschung immer auch auf den anderen. Das ist für mich etwas, womit ich nicht umgehen kann.

023 I: Was hast du bereits ausprobiert, um dich auf diese Situation mental vorzubereiten?

024 A6: Ich versuche mir das schon einzureden. Aber so eine richtige Maßnahme habe ich da noch nicht.

025 I: Du versuchst dir einzureden, dass die Bewertungssituation nicht so schlimm ist?

026 A6. Ja.

027 I: Bezieht sich diese Anspannung nur auf Bewertungssituationen in Gesprächen oder auch allgemein auf Prüfungssituationen?

028 A6: Vor allem Mündlich. Schriftlich habe ich keine Probleme. Da bin ich dann irgendwie eine halbe Stunde vorher aufgereggt, aber da bin ich dann auch konzentriert während ich die schriftliche Prüfung ablege. Da habe ich absolut gar kein Problem damit. Hatte ich noch nie eigentlich. Was aber auch daran liegt, dass ich meine Gedanken sehr gut schriftlich niederbringen kann. Aber Mündlich bin ich irgendwie gehemmt.

029 I: Und woran liegt das? Hängt das damit zusammen, weil noch eine oder mehrere Personen mit Raum sitzen, die mehr zu den Themen wissen? (ja, auch)

030 A6: Ich denke, es hat aber auch viel damit zu tun, dass ich nicht so lange Zeit habe, nachzudenken darüber, was ich mache. Wenn ich schreibe, habe ich Zeit, das zu formulieren und nochmal kurz meine Gedanken zu sammeln. Wenn ich das mündlich mache, muss man immer so schnell den Ball hin und her spielen. Und das fällt mir manchmal dann schwer. Aber auch auf jeden Fall das mit dem, dass ich Probleme damit habe, wenn jemand vor mir sitzt, dem ich selber auf jeden Fall und der auch offensichtlich objektiv betrachtet, mehr Kompetenzen hat als ich in dem Bereich. Das fällt mir schwer.

031 I: Was denkst du, ist der ausschlaggebende Grund, weshalb du mit der Situation nicht umgehen kannst?

032 A6: Ich habe in solchen Situationen Angst, mich lächerlich zu machen irgendwie. Das ist das Problem, was ich habe. Ich habe Angst, dass ich irgendetwas Dummes sage, das Quatsch ist und ich mir das dann anhören darf.

033 I: Ist das schon mal vorgekommen, dass du Sachen gesagt hast, die nicht sinnvoll waren und dir das im Nachgang gesagt wurde?

034 A6: Ich glaube, das hängt mehr mit meiner schulischen Vergangenheit zusammen. Das ist sehr weit ausgeholt, aber ich kann es ja mal kurz anreißen. Ich bin nicht aus Sachsen, sondern ich bin aus Brandenburg. Und bei uns in Brandenburg ist das so, dass man

normalerweise nach der Sechsten erst die Schule wechselt. Ich habe aber schon zur Fünften die Schule gewechselt. Das nennt sich bei uns Leistungs- und Begabtenklasse. Und ich war in der Grundschule immer eine der Besten und auf dem Gymnasium war ich dann halt eine der Schlechtesten. Aber eine der Schlechtesten hieß bei uns in der Klasse nicht, man hat Dreien und Vieren oder Vieren und Fünfen. Sondern eine der Schlechtesten heißt ein Zwei-Komma-Nuller-Durchschnitt. Und wir hatten sehr viele starke Charaktere in der Klasse. Meine Schule war auch eine Schule mit sehr vielen privilegierten Kindern. Wir hatten super viele Diplomatenkinder, Ärztekinder und Anwaltskinder in der Klasse. Und da wurde einem als mittelständisches Arbeiterkind, um das mal einfach zu verdeutlichen, halt oft das Gefühl gegeben, dass man weniger wert ist. Dann war es bei uns in der Klasse auch so, wenn man nicht so intelligente Antworten gegeben hat oder nicht so viel mitgemacht hat, dass man dann halt ausgelacht wurde. Deshalb habe ich dann bei so etwas nie mitgemacht, weil ich Angst hatte. Weil ich Angst davor hatte, ausgeschlossen zu werden. Seitdem hat sich das irgendwie ein bisschen manifestiert. Ist irgendwie ein bisschen schwierig.

035 I: Diese negativen Erfahrungen haben dich also so geprägt, dass du Angst hast, du könntest etwas nicht Sinnvolles sagen (ja). Und daraus entwickelt sich dann diese Anspannung?

036 A6: (..) Ja.

037 I: Welche Tätigkeiten lösen bei dir im Kundenbereich eine Anspannung aus? Ist zum Beispiel der Fall, wenn sich ein Kunde beschwert?

038 A6: Ja, schon. Obwohl ich das eigentlich ganz gut händle, weil ich finde und mir das auch gespiegelt wird, dass ich eine gute Art und Weise habe, auch mit Kunden zu reden und sie zu beruhigen. Aber auch sehr bestimmt sein kann dann in den richtigen Situationen. Allerdings bin ich bisher auch noch nicht so oft in die Situation gekommen – so von Angesicht zu Angesicht. Das ich mit jemanden in der Filiale wirklich ein Problem hatte und derjenige sich beschwert hat. Weil das mir oft abgenommen wird. Einfach weil meine Kollegen auch sagen, sie möchten nicht, dass ich als Auszubildende so etwas hier machen muss. Ich werde dann auch unterstützt von meinen Kollegen am Schalter oder von meinem Chef. Deswegen ist es nicht so das große Problem gewesen. Aber das fällt mir auch nicht schwer. Also da habe ich keine Probleme mit.

039 I: Das verursacht also kein angespanntes Gefühl bei dir?

040 A6: Nein. Dann im Nachgang schon ein bisschen. Ich hatte das einmal. Mir passiert es manchmal, wenn ich mich ungerecht behandelt fühle und wenn ich den Punkt nicht nachvollziehen kann. Wenn es so irrational ist, was der Kunde von einem möchte. Dann werde ich aufgeregt im Nachgang.

041 I: Wenn du das Gefühl hast, der Kunde verlangt von dir Sachen, die nicht möglich sind, nicht machbar sind?



042 A6: Ja. Oder wenn es so irrationale, emotionale Ausraster sind bei Kunden auch. Wo wir halt überhaupt nichts dafür können und derjenige sich einfach im Recht sieht. Obwohl wir nichts gemacht haben. Da fällt es mir dann manchmal sehr schwer.

043 I: Du meinst, wenn jemand sehr persönlich (ja) oder über die Maßen gereizt reagiert?

044 A6: Ja. Das hatten wir einmal, das Problem. Da war ich richtig aufgeregt danach. Der Kunde war total unangenehm. Er war unhöflich, wurde richtig persönlich, war super laut. Das war echt eine schwierige Situation. Aber das war auch so ein emotional gesteuerter Typ. Das war aber nur einmal, dass mir das passiert ist. Und da war es halt dieses Irrationale, dass ich halt nicht richtig einordnen konnte.

045 I: Ist diese Situation nur einmal in der Filiale aufgetreten oder insgesamt, dass sich jemand dir gegenüber so verhalten hat?

046 A6: In dem Maße nur einmal. So, dass ich mich richtig darin erinnern kann.

047 I: Wie ist das Verhältnis zu deinen Kollegen? Entstehen in diesem Zusammenhang Konflikte und Anspannung?

048 A6: Grundsätzlich nicht. Es gibt ein paar Sachen, mit denen kommt man halt nicht so gut klar. Das sind aber halt wiederkehrende Sachen, die man auch irgendwie nicht ändern kann. Aber grundsätzlich nicht, nein.

049 I: Es entstehen bei dir in der Filiale also keine Konflikte, wo ein Gefühl von Anspannung ausgelöst wird?

050 A6: Nein, eigentlich nicht. Es kommt halt darauf an, wie das mich selber beeinflusst. Zum Beispiel diese Situation mit der Terminierung, wo einem nicht so vertraut wird. Das macht eine Anspannung. Und was mich halt manchmal einfach rausbringt, ist, wenn mein Ablauf gestört wird. Durch Dinge, die ich nicht nachvollziehen kann. Beispielsweise habe ich mich zusammen mit einer Mitauszubildenden auf die VVT-Prüfung vorbereiten wollen. Da habe ich morgens zu der entsprechenden Servicekraft gesagt, ich habe heute nicht so viel Zeit. Ich möchte heute nochmal üben. Damit ich gut vorbereitet in die Prüfung gehe. Das ich auch keine Überleitung kriege spontan. Dann habe ich an dem Tag eine Dreiviertelstunde von fünf Stunden, wo man auch selber noch Pause machen muss, also von vier Stunden nur. Habe ich eine Dreiviertelstunde an Zeit verloren. Weil einfach unnötige Aufgaben erledigen wurden, wo ich dann mit am Service aushelfen musste. Wenn der Arbeitsablauf gestört. Wenn jetzt jemand kommt mit einem krassen Online-Banking-Schadensfall oder einer Betrugsnummer, würde ich nie etwas sagen, weil dafür kann ja keiner etwas. Aber da ging es um eine Sache, die man auch genauso gut am nächsten Tag hätte machen können. Und das ist dann für mich immer schwer einzuordnen und mich darauf dann einzulassen. Weil ich dann halt auch denke: Ich habe es gesagt und ich habe darum gebeten. Und eigentlich auch klargestellt, wie mein Tagesablauf ist. Und dann wird der gestört durch eine Sache, die einfach unnötig ist.

051 I: Und wie hast du dich damit gefühlt in dem Moment?

052 A6: Genervt und blöd. Ich weiß nicht – genervt vor allem. (..) Und halt auch nicht verständnisvoll, weil es halt einfach nicht hätte sein müssen. Da war ich einfach wirklich richtig genervt.

053 I: Du hattest also das Gefühl, dass sie dein Anliegen (ja), Zeit für die Prüfungsvorbereitung zu bekommen, gar nicht wahrgenommen haben? Und stattdessen hast du Aufgaben machen müssen (ja), die nicht sein mussten.

054 A6: Ja, genau. Wir haben das in der Filiale gemacht tagsüber. Und wir waren mitten in der Vorbereitung. Und ich konnte mich gar nicht darauf einstellen, weil ich immer wieder zurückmusste. (Also Unterbrechungen sozusagen, die dich dann gestört haben?) Ja, genau, und so unkonzentriert einfach. Weil ich mich einfach darüber geärgert habe, dass ich morgens sage: Ich möchte das gerne so und so heute machen. Und mir auch ein Okay einhole. Und das war auch abgesprochen alles. Und dann wird das durch so etwas gestört, was halt nicht sein muss.

055 I: War das eine einmalige Situation oder kommt das häufiger vor?

056 A6: Nein, das war schon oft.

057 I: Unterbrechungen kommen demnach häufiger während deiner Tätigkeiten vor?

058 A6: Ja, aber für mich gibt es da immer einen Unterschied zwischen einer Unterbrechung, wo ich es wirklich verstehe. Zum Beispiel, für mich gibt es absolut keine Diskussion, wenn hier vorne sich alles staut und da steht jemand alleine. Und ich setze mich mit hin und helfe halt. Da bin ich absolut fein damit. Aber wenn ich halt dasitze und jemand trägt mir eine Aufgabe an, wo ich mir denke: Warum muss das jetzt sein, wenn ich gerade dabei bin, etwas Wichtiges zu machen. Dann verstehe ich das nicht.

059 I: (..) Treten die Unterbrechungen vorrangig aus einem wichtigen oder eher unwichtigen Grund auf?

060 A6: Meistens ist es sinnvoll. Das ist aber personenspezifisch. (Pause) Das sind Probleme, die immer mit der gleichen Person auftreten. Ich mag die Person, aber das ist anstrengend.

061 I: Da existiert dann sozusagen ein Anspannungspotenzial, dass sich vor allem auf eine Person (ja) bezieht, wo du unnötigerweise unterbrochen (ja) wirst. Das versetzt dich schon in Anspannung? (ja)

062 I: (...) Ich würde jetzt mal zur Berufsschule übergehen. Was gibt es in diesem Zusammenhang für Faktoren, die dich anspannen?

063 A6: (...) Für mich ist so rein der Leistungspunkt nicht das Problem. Für mich sind die zwischenmenschlichen Sachen eher schwierig manchmal. Weil ich einfach mit Problemen und Auseinandersetzungen, die nicht greifbar sind, nicht so gut umgehen kann. Und ich auch niemand bin, der damit hinter dem Berg hält. Also ich habe halt einen relativ ausgeprägten Gerechtigkeitssinn. Gerade so untereinander, also nicht mit den Lehrern, sondern untereinander gibt es hier und da mal Reibungspunkte. Das hat jetzt nichts mit unserer Bank zu tun, sondern interbankentechnisch. Das finde ich schwierig einzuordnen manchmal. Das liegt glaube aber auch daran, dass wir alle unterschiedlich alt sind und ich jetzt eher zu den Älteren gehöre bei uns im ganzen Jahrgang. (Pause) Ich bin jetzt auch keine 19, 20 mehr.

064 I: Die zwischenmenschlichen Konflikte, die mit anderen Berufsschulschülern auftreten, beschäftigten dich?

065 A6. Ja, aber es sind halt diese Sachen, die für mich nicht greifbar sind. Und diese Sachen, die wirklich einfach auch emotional bedingt sind. Das finde ich manchmal einfach schwierig bei uns in der Berufsschule.

066 I: Was bedeutet für dich nicht greifbar?

067 A6: Dinge, die unnötig sind, sich darüber aufzuregen. Zum Beispiel, wir haben einen Lehrer bei uns in der Berufsschule, der ist schrullig. Da werden über ihn Sachen gesagt, dass er in die Psychiatrie gehört, dass er eingewiesen gehört. Er wäre total gestört. (Und das ist für dich sozusagen nicht greifbar. Das verstehst du nicht.) Ja. Ich verstehe es zwar schon an sich. Aber ich finde es halt irgendwie respektlos. Und ich kann halt irgendwie nicht mit diesem Respektlosen an der Stelle so umgehen. Da sage ich das halt auch, dass ich finde, dass man die Person halt auch als Ganzes sehen sollte. Und dass er einfach nun mal auch so ist. Und dass man da auch nicht beleidigend werden muss.

068 I: Ist das deine Art, wie du mit solchen Situationen am besten umgehen kannst? Denn dich stört dieses Verhalten der anderen (ja), wie sie argumentieren und diese Respektlosigkeit (ja).

069 A6: Das ärgert mich. Und mich ärgert auch, dass das dann auch negativ auf uns zurückfällt. Ich bin jemand, ich möchte ein respektvolles Miteinander. Das ist mir wichtig. Und dann ist es mir auch wichtig, respektvoll über jemanden zu sprechen. Man kann sagen, dass er vielleicht nicht ganz in Ordnung ist. Ich finde, man kann auch sagen, dass er etwas verrückt ist oder schrullig. Aber ich finde – gestört, gehört in die Psychiatrie – sind einfach Sachen, die man einfach auch nicht sagt. Und vor allem nicht in Gegenwart von einem Lehrer. Da ist es mir manchmal einfach auch ein Bedürfnis, das klarzustellen, dass ich da nicht mitgehe. Weil ich nicht möchte, dass das auf mich zurückfällt.

070 I: Situationen, die dein Gerechtigkeitsempfinden negativ beeinflussen (ja), verursachen eine Anspannung bei dir? (ja) Wo jemand unberechtigterweise ins Negative gezogen wird (ja).

071 I: Das löst vor allem diesen Ärger aus. Wie reagierst du körperlich darauf? Wirst du zum Beispiel rot aufgrund dieser Anspannung? (ja)

072 A6: Doch, das bin ich. Das liegt aber glaube ich auch an meinem Hauttyp. Bei mir sieht man es immer schnell, wenn ich rot werde. Aber doch, schon. (Du verspürst eine Art Hitzegefühl?) Ja. Ich merke das auch. Wenn ich richtig angespannt bin, dann kriege ich ein flaues Gefühl im Magen. Im Nachgang meistens. Ich werde dann etwas zittrig. Und man fühlt dann alles irgendwie intensiver.

073 I: Welche Unterschiede gibt es bei den Situationen bezüglich deiner Reaktionen? Ist das immer gleich auf oder doch schon unterschiedlich?

074 A6: Es gibt Unterschiede auf jeden Fall. Und zwar personenabhängig. Es kommt drauf an, mit welcher Person ich worüber rede. Zum Beispiel, wenn ich mit einer Person, mit der ich sonst eigentlich gut klarkomme, über so etwas spreche, da passiert bei mir nicht so eine Anspannung. Dann sage ich es einfach und dann ist das so. Aber wenn ich jemanden habe, mit dem ich sowieso schon auf Kriegsfuß stehe, da kommt dann diese Anspannung.

075 I: Welche Situationen mit Lehrern verursachen bei dir eine Anspannung? (ja) Gibt es in diesem Zusammenhang Situationen?

076 A6: Ja. Wir haben einen Lehrer, der sehr komische Ansichten vertritt. Ich habe sonst gar keine Probleme. Er ist aber von seiner Art her so, dass ich damit nicht so gut umgehen kann. Er spricht extrem laut und er lobt sich selber in den Himmel. Zum Beispiel hat er gesagt, er hat bei einer großen Versicherung in der Vorstandsebene gearbeitet. Und ich bin bei so etwas immer sehr skeptisch. Auch, weil er uns super viele rechte Sachen erzählt. Wo ich halt schon von der Grundeinstellung nicht so umgehen kann. Da habe ich das zum Beispiel mal gegoogelt und habe da festgestellt, dass die Vorstandsebene, die er meinte, in echt ein Prokurist war. Er war Filialprokurist in der Zweigstelle. Dann fällt es mir schwer, ihn ernst zu nehmen. Und dann kommen auch so Aussagen wie, eine Hausratsversicherung wäre totaler Quatsch. Man könnte ja schließlich auch einen Kredit aufnehmen, wenn die Wohnung abbrennt. So völlig wirre Sachen. Ich meine klar, kann man. Aber das Konzept einer Versicherung sollt ihm eigentlich klar sein. Und das ist dann irgendwie nicht so richtig greifbar.

077 I: Das Anspannungspotenzial hängt für dich somit auch vom Charakter (ja) ab – wie in diesem Fall, wo für dich einfach die Glaubwürdigkeit (ja) fehlt und die Ansichten irrational sind. (ja) Für dich müssen die Aspekte rational greifbar sein und du musst das Gefühl haben, die Person erzählt tatsächlich die Wahrheit.

078 A6: Ja. Es fällt mir super schwer, auch im Privaten mit Leuten umzugehen, wo die Ansichten vollkommen irrational sind. Und, wo die Wahrheit verdreht wird. Das sind für mich so Persönlichkeitsgrundsätze, die mir sehr wichtig sind. Die ich auch mit in den Berufsalltag mit reinnehme. Und die mir auch beruflich eben super wichtig sind.

079 I: Wenn das für dich nicht zutrifft, hast du das Gefühl, dass eine Anspannung (ja) entsteht? (ja) Und dann diese körperliche und seelische Reaktion darauf zeigst. (ja)

080 I: Ihr habt ja nicht ausschließlich Berufsschule und seid nicht nur in der Filiale tätig, sondern noch die IKs, VVTs, Workshops, Kampagnen. Welche konkreten Situationen lösen hierbei eine Anspannung bei dir aus?

081 A6: Ja, die VVTs. Aber da sind wir wieder bei diesem Bewertungsthema, dass wir am Anfang schon hatten. Das ist so eine interne Geschichte, die ich mit der Ausbilderin schon besprochen habe. Da sind wir uns alle relativ einig, dass uns das schwerfällt. In den VVTs damit umzugehen, dass die Person gegenüber mehr weiß als wir. Weshalb wir uns einfach auch nicht so viel trauen oder ich vor allem. Da wird man von jemanden bewertet, der mehr weiß als man selber. Da sitzt ein Kunde, der mehr weiß als man selber. (Pause) Ich hatte ganz, ganz, ganz große Probleme vor den VVTs. Richtig schlimm. Und vor der Prüfung war es nochmal getoppt. Aber das war die Prüfungssituation. Immer, wenn ich morgens zu den VVTs gefahren bin, hatte ich ein flaues Gefühl im Bauch.

082 I: Hattest du das Gefühl, dich übergeben zu müssen oder war das eher ein unruhiges Gefühl?

083 A6: Sehr unruhig.

084 I: Welche weiteren Reaktionen hast du im Zusammenhang mit den VVTs gezeigt?

085 A6: Einmal. Ich hatte einmal eine kleine, halbe Panikattacke. Da bin ich in der Bahn gefahren. Und ich hatte so Atemprobleme, dass ich eigentlich schon viel früher aussteigen wollte., damit ich klarkomme. Mir war richtig schlecht. Ich hatte richtig Atemprobleme. Und bin da halt kollabiert. Das Einzige, warum ich nicht ausgestiegen bin, war, weil mein Freund mit war. Und wir beide zusammen an einer Station raus sind.

086 I: War das vor einer Prüfungssituation?

087 A6: Nein, vor einem VVT war das.

088 I: War das zur Vorbereitung oder wurdet ihr schon probeweise bewertet?

089 A6: Vorbereitung. Ich finde es immer schwierig. Wenn wir ein VVT haben, wird uns immer gesagt, das ist zum Üben. Aber dadurch, dass das alles interne Mitarbeiter sind, hat man halt ständig dieses Gefühl von einer Bewertungssituation. Uns wird zwar gesagt: Alles was hier passiert, bleibt auch im Raum. Aber ich habe halt von mehreren Quellen mitbekommen, dass es eben nicht so ist. Wie es ja auch logisch ist. Man kennt es ja auch selber, dass man die Sachen eben nicht bei sich lässt, sondern man trägt sie ja schon ein bisschen weiter. Ich finde, das ist schon eine sehr starke Drucksituation, wenn man halt weiß, man sitzt mit den Leuten in einem Raum. Und sie erzählen zwar, es wäre nur zum

Üben. Aber am Ende ist es schon einfach eine Bewertungssituation. Da kann man auch nichts wegdiskutieren. Das ist aber glaube ich eine Berufssache.

090 I: (...) Spielt da auch der eigene Leistungsdruck (ja) eine Rolle? Wo du dich aus diesem Grund noch angespannter fühlst. (ja)

091 I: Wie geht es dir, wenn die Leistung nicht dem entspricht, was du dir als Ziel gesetzt hast?

092 A6: Dann bin ich schlecht drauf. Dann bin ich super enttäuscht von mir. Es kommt halt darauf an, wie enttäuscht ich bin. Ich bin super froh, dass ich zum Beispiel durch diese VVT-Prüfung durch bin. Wenn ich da durchgefallen wäre, das wäre schlimm gewesen. Ich glaube, da wäre ich richtig am Boden zerstört gewesen. Und das wäre auch ein paar Tage so gewesen.

093 I: Dich beschäftigt das dann über längere Zeit. (ja) Machst du dir dann auch selbst Vorwürfe? (ja) Und sehr viel deine Gedanken darum kreisen?

094 A6: Ja. Vorwürfe auf jeden Fall. Meine Gedanken kreisen darum. Ich bin auch deprimiert (...) Und ich bin auch peinlich berührt.

095 I: Weil du das Gefühl hast (ja), dass du vor einer Person nicht die Leistung abgeliefert (ja) hast, die du zeigen wolltest?

096 A6: Ja. Auch das dann zu erzählen halt. Das erzählen zu müssen.

097 I: (Pause) Wie meinst du das, das erzählen zu müssen?

098 A6: Naja, gerade wenn es um interne Sachen geht, muss man auch schon seiner Filiale eine Rückmeldung geben. (Du meinst, dass nochmal weiterraustragen zu müssen, aus dieser Prüfungssituation.) Ja.

099 I: Welche negative Reaktion hast du in diesem Zusammenhang schon einmal erhalten? Gab es da etwas oder ist es eher für dich persönlich schwierig?

100 A6: Es ist für mich persönlich schwieriger.

101 I: (Pause) Was hast du schon ausprobiert, um mit dieser Situation besser umgehen zu können – diesen Druck, diese Last, diese Anspannung nimmst?

102 A6: Nein. Ich bin jemand, der sehr Hard-Fact gesteuert ist. Wenn ich die Sachen weiß, wenn mir das Hintergrundwissen nicht fehlt und wenn es wirklich da ist. Dann fällt es mir leichter, entspannt in eine Sache reinzugehen. Deswegen bereite ich mich auch immer intensiv darauf vor, um einfach auch am Ende zu wissen, dass ich alles gemacht habe, was in meiner Macht stand.

103 I: Und dann fühlst du dich sicherer und bist weniger angespannt. Welche Sachen machst du in deinem Alltag, um mit Anspannung besser umzugehen beziehungsweise zu entspannen?

104 A6: Inwiefern?

105 I: Beispielsweise, dass du nach einer Prüfung erstmal Sport machst, weil du da besser entspannen kannst.

106 A6: (Pause) Nicht so richtig eigentlich. Das, was mir am meisten hilft nach einer Anspannung ist, meinen Freund zu sehen. Weil ich dann irgendwie runterkomme. Irgendetwas, das ein so fröhlich macht. Was mich total entspannt ist, wenn ich abends einfach nochmal an die Elbe fahre. Einfach nochmal ein bisschen raus, eventuelle noch Sonne tanken. Selbst, wenn es nur für anderthalb Stunden ist. Aber sonst so richtig aktive Handlungen eigentlich nicht.

107 I: Machst du in deiner Freizeit Sport, wodurch du auf lange Sicht Anspannung reduzieren kannst?

108 A6: Ich gehe zweimal die Woche ins Fitnessstudio. (Pause) Wenn ich hingehel selber, bin ich nicht entspannt. Aber wenn ich danach halt wieder nach Hause gehe. Dann fühlt man sich gut. Man hat etwas geschafft und nicht nur in den Tag hineingelebt. Sondern etwas für sich selber gemacht. Aber das ist noch etwas schwierig, weil ich nicht so sportlich bin.

109 I: Es kann selbstverständlich auch eine andere Aktivität sein, nicht unbedingt Sport, die dich entspannt. Die Natur für dich Entspannung bedeutet. (ja)

110 A6: Ich bin gerne draußen an der Elbe. Ich wohne in der Nähe. Und wir fahren mit dem Fahrrad fünf Minuten. Das ist auch unter der Woche, auch nach langen Tagen entspannt. Das ist auch wichtig, finde ich. Weil ich bin auch jemand, wenn ich nicht rausgehe, neige ich dazu, niedergeschlagen zu sein.

111 I: Ansonsten gibt es keine weitere Aktivität, die du regelmäßig machst und währenddessen du dich entspannen kannst?

112 A6: Ich koche allgemein ganz viel. Das macht mir viel Spaß.

113 I: Kochen bedeutet für dich demnach Entspannung?

114 A6: Ja, schon. Also vor allem gemeinsam. Weil ich es irgendwie cool finde, etwas zu machen, wo man danach auch ein Resultat sieht. Ich möchte von mir selber behaupten und mein Freund sagt das auch immer und auch meine Freunde, für die ich halt koche, dass es halt gut ist, was ich mache. Das ist irgendwie schön.

115 I: Ist es vielleicht das Gefühl positive Bestätigung zu erhalten, dass dich glücklich macht?

116 A6: Ja, schon. Ich bin ein kleiner Bestätigungsmensch. Ja, schon. Ich bin schon jemand, der grundsätzlich positive Resonanz braucht, um selbst unv.

117 I: Wenn es keine weiteren Anmerkungen zu dem Thema von deiner Seite gibt, dann würde ich das Interview beenden. Ich bedanke mich für deine Teilnahme am Interview und dass ich dieses aufzeichnen durfte.



## Anlagen, Teil 7

Fall	Nr.	Paraphrasen	Generalisierung	Erste & Zweite Reduzierung
A1	1	Wenn ich den Kunden nicht kenne, ist es jedes Mal wie ins kalte Wasser springen.	Neue Kunden sind herausfordernd.	K1: Leistungsbezogene Auslöser <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mündliche Prüfung</li> <li>- Prüfung allgemein</li> <li>- Beurteilungs- und Bewertungssituation</li> </ul>
A1	2	Ich mache mir meistens selbst mehr Stress, weil ich hohe Anforderungen an mich habe.	Persönlich hohe Anforderungen verursachen Stress.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überforderung durch viele Aufgaben</li> <li>- Unterforderung durch zu wenige Aufgaben</li> <li>- Unterbrechungen</li> <li>- Leistungsdruck</li> <li>- Fehlende Struktur</li> </ul>
A1	3	Telefonieren stresst mich, wenn ich keinen stichfesten Grund habe.	Telefonieren ohne Grund stresst.	K2: Soziale Auslöser
A1	4	Ich muss immer tief durchatmen und im Kopf herunterzählen, bevor ich anrufe.	Tiefes durchatmen und im Kopf herunterzählen, hilft vor einem Telefonat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konflikte mit Kunden</li> <li>- Konflikte mit Kollegen</li> <li>- Probleme mit negativen Verhaltensweisen</li> </ul>
A1	5	Ich werde nervös, wenn jemand schnell an das Telefon geht und verhasple mich, bin innerlich aufgeregt.	Nervosität, verhaspeln, innere Aufregung am Anfang des Telefonats.	K3: Persönliche Stressverstärker <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönlich, hohe Leistungsansprüche</li> <li>- Selbstzweifel</li> <li>- Perfektionismus</li> </ul>
A1	6	Ich rede schnell, verhasple mich, schwitze, wenn das Telefonat unangenehm ist.	Schnelles reden, <del>verhaspeln</del> , schwitzen bei unangenehmen Telefonat.	

A1	7	Ich atme vor jedem Telefonat einmal tief ein und aus, trinke noch einen Schluck.	<del>Tief durchatmen</del> und trinken, helfen vor dem Telefonat.	<p>K4: Physische Reaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhtes Wärmeempfinden</li> <li>- Weinen</li> <li>- Müdigkeit</li> <li>- Druck im Brustbereich</li> <li>- Schlafprobleme</li> <li>- Atemprobleme</li> <li>- Kopfschmerzen</li> <li>- Stottern</li> <li>- Zittern</li> </ul> <p>K5: Psychische Reaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grübeln/ nachdenken</li> <li>- Wörter überhören</li> <li>- Nervosität</li> <li>- Innere Unruhe</li> <li>- Versagensangst</li> <li>- Unwohlfühlen</li> <li>- Erhöhte Reizbarkeit/ schlechte Laune</li> <li>- Enttäuschung</li> <li>- Verunsicherung</li> <li>- Unzufriedenheit</li> <li>- Peinlich berührt</li> </ul> <p>K6: Verhaltensbedingte Reaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprachliche Veränderung</li> <li>- Unruhige Verhaltensweise</li> <li>- Erhöhtes Konfliktpotenzial</li> <li>- Einfluss auf das Privatleben</li> </ul>
A1	8	Ich bin vor jedem Test innerlich unruhig, fühle mich unwohl und zittere.	Innerliche Unruhe, unwohlfühlen, zittern vor Tests	
A1	9	Mündliche Prüfungen wie die VVT-Prüfung bereiten mir Panik.	Panik vor mündlichen Prüfungen.	
A1	10	Ich fühle mich in mündlichen Prüfungen gezwungen, Leistung abzuliefern.	Zwang in mündlichen Prüfungen Leistung zu erbringen.	
A1	11	Ich habe bei mündlichen Prüfungen Angst, mich zu blamieren.	Angst vor Blamage in mündlichen Prüfungen	
A1	12	Ich schwitze, zittere, bin nervös, innerlich unruhig, hippelig in der mündlichen Prüfung.	<del>Schwitzen, Zittern, Nervosität, innerliche Unruhe,</del> hippelig in mündlichen Prüfungen.	
A1	13	In angespannten Situationen wird mir warm und ich habe das Gefühl, rot zu werden.	Wärmegefühl und rot werden in angespannten Situationen.	
A1	14	Ich muss weinen, wenn ich mich sehr unwohlfühle und enttäuscht bin.	Tränen aufgrund von Unwohlsein und Enttäuschung.	

A1	15	Ich mache mir viel Druck.	<del>Viel eigener Leistungsdruck.</del>	K7: Persönlicher Umgang  - Organisatorische Maßnahmen - Beeinflussung der persönlichen Sichtweise - Zwischen-menschliches Agieren
A1	16	Ich bin enttäuscht, wenn ich keine eins schreibe.	<del>Enttäuschung, wenn keine eins geschrieben wird.</del>	
A1	17	Ich mache mir Druck, eine sehr gute Bewertung zu erhalten.	<del>Persönlicher Druck, eine gute Bewertung zu erhalten.</del>	K8: Unterstützende Aktivitäten  - Körperliche Betätigung - Zeit mit Vertrauenspersonen - Kommunikation - Aktivitäten zur Ablenkung
A1	18	Ich habe hohe Ansprüche an mich selbst.	<del>Hohe persönliche Ansprüche an sich selbst.</del>	
A1	19	Wenn ich in einem Fach gut bin und eine zwei schreibe, bin ich enttäuscht und stinkig auf mich.	<del>Enttäuschung und verärgert bei zwei in einem guten Fach</del>	
A1	20	Viele Arbeiten versetzen mich in Stress und haben Auswirkungen auf mein Privatleben, weil ich schlechte Laune bekomme.	<del>Stress bei vielen Arbeiten wirken sich auf das Privatleben aus.</del>	
A1	21	Es hilft mir tief durchzuatmen, etwas zu trinken und an etwas anderes zu denken, wenn ich angespannt bin.	<del>Bei Anspannung helfen tief durchatmen, etwas trinken und gedankliche Ablenkung.</del>	
A1	22	Es bereitet mir Stress, wenn Filial- und Berufsschulzeit, interne Kurse, VVT-Trainings,	<del>Stress durch parallele Aufgaben/Tätigkeiten von Filiale, Berufsschule, interne Kurse,</del>	

		Workshops, Tests gleichzeitig stattfinden.	VVT-Trainings, Workshops und Prüfungen.	
A1	23	Ich war müde, fertig, schlecht gelaunt, leicht reizbar, weil alles zu viel war.	Müdigkeit, schlechte Laune, Reizbarkeit bei zu vielen Aufgaben.	
A1	24	Die vielen Aufgaben haben mich überfordert.	Überforderung aufgrund zu vieler Aufgaben.	
A1	25	Ich hatte starke Kopfschmerzen, war müde und schlecht gelaunt.	Kopfschmerzen, <del>Müdigkeit, schlechte Laune</del> aufgrund der Überforderung	
A1	26	Es hat mich beruhigt, dass es meinen Azubikollegen genauso ging.	Beruhigend zu wissen, dass es anderen auch so geht.	
A1	27	Mir hat es geholfen, mit meinem Freund darüber zu reden.	Es hilft, mit einer Vertrauensperson zureden.	
A1	28	Ich versuche am Wochenende herunterzufahren, indem ich shoppe, Essen gehe, mich mit Freunden treffe.	Entspannung am Wochenende durch Shoppen, Essen gehen, mit Freunden treffen, hilft zu entspannen.	
A1	29	Die vielen internen Aufgaben, die Berufsschule und Zielabschnitte haben mich unter Druck gesetzt, weil ich Angst hatte, das nicht zu schaffen.	Druck aufgrund von Angst, die internen Aufgaben, Berufsschule, Zielabschnitte nicht zu schaffen.	

A1	30	Diese Ziele sind ein Stressfaktor.	Ziele sind ein Stressfaktor.
A1	31	Die Bewertung löst bei mir innerliche Unruhe aus.	Innere Unruhe aufgrund Bewertung.
A1	32	In der mündlichen Prüfung bekomme ich Schweißausbrüche, stottere und zittere.	<del>Schweißausbrüche, Stottern, Zittern in der mündlichen Prüfung.</del>
A1	33	Viele Aufgaben beeinflussen mein Privatleben, ich bin müde, schlecht gelaunt und habe Kopfschmerzen.	<del>Müdigkeit, schlechte Laune, Kopfschmerzen, Einfluss auf Privatleben aufgrund vieler Aufgaben</del>
A2	1	Unvorbereitete Situation sind mir unangenehm.	Unvorbereitete Situationen sind unangenehm.
A2	2	Ich bin am Anfang des Gespräches immer aufgeregt, weil ich ehrgeizig, perfektionistisch bin.	Aufregung am Gesprächsanfang aufgrund Ehrgeiz und Perfektionismus.
A2	3	Ich habe Schweißausbrüche und Wortfindungsstörungen am Anfang des Gespräches.	<del>Schweißausbrüche</del> und Wortfindungsstörungen am Anfang des Gespräches.
A2	4	Der Perfektionismus löst bei mir Unruhe aus und wühlt mich innerlich auf.	Unruhe und inneres aufgewühlt sein aufgrund Perfektionismus.

A2	5	Meine Struktur hemmt meinen Stress.	Struktur hemmt Stress.	
A2	6	Ich plane vor und weiß, was auf mich zukommt.	Vorplanung, um zu wissen, was auf ein zukommt.	
A2	7	Viele Arbeiten lösen Anspannung aus.	<del>Viele Arbeiten lösen Anspannung aus.</del>	
A2	8	Gute Disziplin hilft viele Arbeiten zu bewältigen.	Gute Disziplin hilft viele Arbeiten zu bewältigen.	
A2	9	Ich strukturiere mich sehr klar.	<del>Klar strukturieren.</del>	
A2	10	Eine gute Vorbereitung entspannt mich.	Gute Vorbereitung entspannt.	
A2	11	Ich ärgere mich, wenn meine Gedanken schneller als mein Schreiben sind.	Verärgerung, wenn Gedanken schneller als Schreiben sind.	
A2	12	Ich grübele und schwitze, wenn ich Gedanken vergesse.	<del>Grübeln</del> und schwitzen, wenn Gedanken vergessen werden.	
A2	13	Es löst Stress aus, wenn ich Gedanken vergesse.	<del>Stress aufgrund vergessener Gedanken.</del>	
A2	14	Es ist erstmal eine Enttäuschung, wenn es bei einem Kunden nicht klappt.	Enttäuschung bei fehlenden Erfolgserlebnis mit Kunden.	

A2	15	Akzeptieren, analysieren und in die Zukunft blicken, helfen im Umgang mit Enttäuschung.	Akzeptieren, analysieren und in die Zukunft blicken, helfen im Umgang mit Enttäuschung.	
A2	16	Ich fühle mich unter Druck gesetzt, wenn ich mich in einen Termin des Beraters setze, weiß, dass ich keinen Gesprächsanteil habe und dann doch das Gespräch weiterführen soll.	Druck aufgrund ungeplanter, unvorbereiteter Gesprächsübernahme.	
A2	17	Die Struktur ist mir sehr wichtig.	<del>Die Struktur ist sehr wichtig.</del>	
A2	18	Ich schwitze, greife mir oft in die Haare, lenke mich ab, wiederhole mich, rede schneller, stottere, wenn ich angespannt bin.	<del>Schwitzen</del> , in die Haare greifen, Ablenkung, Wiederholungen, <del>schnell reden</del> , <del>stottern</del> bei Anspannung.	
A2	19	Ich bin enttäuscht, wenn ich meinen Zeitplan nicht einhalten kann und das bereitet mir Stress.	Enttäuschung und Stress aufgrund eines nicht einzuhaltenden Zeitplans.	
A2	20	Bei mir steht und fällt alles mit der Struktur.	<del>Mit der Struktur steht und fällt alles.</del>	
A2	21	Die Struktur hilft mir sehr.	<del>Die Struktur hilft sehr.</del>	
A2	22	Die Struktur nimmt mir meinen Stress und Druck.	<del>Die Struktur nimmt Stress und Druck.</del>	

A3	1	Die Präsentationssituation während des Kundengesprächs ist mir unangenehm.	Die Präsentationssituation während des Kundengesprächs ist unangenehm.	
A3	2	Es ist mir unangenehm, beurteilt und bewertet zu werden.	Es ist unangenehm, beurteilt und bewertet zu werden.	
A3	3	Es ist mir unangenehm, Dinge zu verkaufen, hinter denen ich nicht stehe.	Es ist unangenehm, Dinge zu verkaufen, hinter denen man nicht steht.	
A3	4	Es ist mir unangenehm, Personen anzurufen und Werbung zu machen.	Es ist unangenehm, Personen anzurufen und Werbung zu machen.	
A3	5	Es ist mir unangenehm, wenn sich ein Kunde beschwert oder ein Missverständnis entsteht.	Es ist unangenehm, wenn sich ein Kunde beschwert oder ein Missverständnis entsteht.	
A3	6	Ich bin während des Gespräches schnell zittrig und aufgeregt.	<del>Schnell zittrig und aufgeregt während des Gespräches.</del>	
A3	7	Ich bin gestresst und habe Blackouts im Gespräch.	Stress und Blackouts im Gespräch.	
A3	8	Ich werde nervös, wenn die Person gegenüber nervös ist.	<del>Nervosität</del> , wenn Kunde nervös ist.	



A3	9	Ich bin verunsichert und aufgeregt, wenn ich mich unsicher im Thema fühle.	Verunsichert und aufgeregt bei Unsicherheit im Thema.	
A3	10	Ich bin aufgeregt und abgelenkt, wenn ich bewertet werde.	<del>Aufgeregt und abgelenkt bei Bewertung.</del>	
A3	11	Es hilft mir, über meine Aufregung in der Bewertungssituation zu sprechen.	Es hilft, über die Aufregung in der Bewertungssituation zu sprechen.	
A3	12	Es hilft mir, ein konkretes Ziel und einen Fahrplan zu haben.	Es hilft, ein konkretes Ziel und einen <del>Fahrplan</del> zu haben.	
A3	13	Es hilft mir, einen persönlichen Umgang mit dem Menschen zu finden, um mich wohlfühlen.	Es hilft, einen persönlichen Umgang mit dem Menschen zu finden.	
A3	14	Ich achte sehr auf meine Ausdrucksweise und rede schnell, wenn ich telefoniere.	Auf persönliche Ausdrucksweise achten und <del>schnelles Reden</del> während eines Telefonats.	
A3	15	Es fällt mir schwer, die richtigen Worte zu finden, wenn ich telefoniere.	<del>Schwierigkeit, die richtigen Worte während des Telefonats zu finden.</del>	
A3	16	Ich bin meistens vor dem Telefonat aufgeregt.	<del>Aufregung vor dem Telefonat</del>	
A3	17	Ich bin aufgeregt, zittere und habe	<del>Aufregung, Zittern, Wortfindungsprobleme</del>	

		Wortfindungsproblem, wenn sich ein Kunde beschwert.	<del>bei Kundenbeschwerden.</del>	
A3	18	Ich bin nervös, wenn ich beurteilt werde oder telefonieren muss.	<del>Nervosität bei Beurteilung oder Telefonat.</del>	
A3	19	Der Umgang mit Kunden ist manchmal schwer.	Der Umgang mit Kunden ist manchmal schwer.	
A3	20	Ich fühle mich gestresst, wenn mich jemand nicht mag.	Stress bei nicht mögen.	
A3	21	Ich versuche es allen recht zu machen und mich anzupassen.	Es allen recht machen und anpassen.	
A3	22	Es stresst mich, jedem gefallen zu wollen.	<del>Es stresst, jedem gefallen zu wollen.</del>	
A3	23	Ich bin nervös, wenn sich die Kollegen anschweigen und hinter dem Rücken gesprochen wird.	Nervosität, wenn sich die Kollegen anschweigen und hinter dem Rücken gesprochen wird.	
A3	24	Ich will alles richtig machen, meine Hilfe anbieten und sympathisch wirken.	Alles richtig machen wollen, Hilfe anbieten und <del>sympathisch wirken.</del>	
A3	25	Ich will, dass sie mich mögen, um es nicht schwer zu haben.	Es nicht schwer haben durch gemocht werden.	

A3	26	Ich gehe auf die Leute zu und erzähle von meinen Schwierigkeiten.	Auf die Leute zugehen, um es nicht schwer zu haben.
A3	27	Ich will meine Fehler durch Sympathie kompensieren.	Fehler durch Sympathie kompensieren.
A3	28	Die Beurteilungssituation stresst mich in der Berufsschule.	Die Beurteilungssituation stresst in der Berufsschule.
A3	29	Die Vergleichssituation mit den anderen fällt mir schwer.	Die Vergleichssituation mit den anderen fällt schwer.
A3	30	Ich kompensiere meine Aufregung in der Vergleichssituation mit Themenwechsel.	Kompensation der Aufregung in der Vergleichssituation mit Themenwechsel.
A3	31	Ich habe Bedenken, dass ich es nicht schaffe, wenn ich nicht gut bin.	<del>Bedenken, es nicht zu schaffen, wenn nicht gut genug.</del>
A3	32	Es fühlt sich doof an, wenn man eine der Schlechten ist.	<del>Es fühlt sich doof an, zu den Schlechten zu gehören.</del>
A3	33	Ich fühle mich schlecht und zweifle an mir, wenn ich mich mit den Guten vergleiche.	<del>Schlecht fühlen und zweifeln im Vergleich mit den Guten.</del>
A3	34	Die Benotung im Betrieb und das Rechtfertigen fallen mir schwer.	Die Benotung im Betrieb und das Rechtfertigen fallen schwer.

A3	35	Es ist unangenehm, dass alle von der Benotung erfahren.	<del>Es ist unangenehm, dass alle von der Benotung erfahren.</del>	
A3	36	Ich habe mich unwohlgefühlt, als ich eine persönliche Beurteilung bekommen habe.	Unwohlsein aufgrund einer persönlichen Beurteilung.	
A3	37	Die persönliche Beurteilung war sehr unangenehm.	<del>Die persönliche Beurteilung war sehr unangenehm.</del>	
A3	38	Ich schalte gedanklich ab, überhöre Wörter, rechtfertige mich bei persönlicher Beurteilung.	Gedanklich abschalten, Wörter überhören, rechtfertigen bei persönlicher Beurteilung	
A3	39	Ich fühle mich verloren, wenn ich mich nicht rechtfertigen kann.	Gefühl von Verlorenheit <del>bei Nichtrechtfertigung.</del>	
A3	40	Ich war traurig, habe mich abgelehnt gefühlt aufgrund der persönlichen Beurteilung.	Traurig und Gefühl von Ablehnung bei persönlicher Beurteilung.	
A3	41	Ich denke über die Situation nach und muss viel darüber reden.	Über die Situation nachdenken und viel reden.	
A3	42	Ich zweifle an mir und ärgere mich darüber, dass ich mich nicht rechtfertigen konnte.	Verzweiflung und Ärger bei Nichtrechtfertigung.	

A3	43	Ich versuche mich anzupassen und stimme zu, um die Harmonie herzustellen.	Anpassung und Zustimmung zur Herstellung von Harmonie.
A3	44	Ich passe mich an und gebe nicht so viel preis von mir.	<del>Anpassung und nicht viel preisgeben.</del>
A3	45	Ich rede mit Vertrauenspersonen darüber.	Mit Vertrauenspersonen reden.
A3	46	Ich bin angespannt, wenn ich keine Aufgabe habe.	Anspannung, wenn keine Aufgaben vorhanden sind.
A3	47	Ich muss mich bewegen oder mit Freunden treffen nach der Arbeit, um etwas gemacht zu haben.	Bewegung und mit Freunden nach der Arbeit treffen, um etwas gemacht zu haben.
A3	48	Zwischenmenschliche Situationen lösen eine Anspannung bei mir aus.	Zwischenmenschliches Situationen lösen eine Anspannung aus.
A3	49	Ich nehme die Anspannung mit nach Hause, lenke mich ab und rede mit Personen darüber.	<del>Die Anspannung wird mit nach Haus genommen, ablenken und mit Vertrauenspersonen reden, sind hilfreich.</del>
A3	50	Ablenkung, Sport, Yoga, Reden helfen mir, mit der Anspannung umzugehen.	Ablenkung, Sport, Yoga, Reden helfen, mit der Anspannung umzugehen.

A3	51	Sport, Spazieren gehen, Musik hören, helfen mir kurzfristig.	Sport, Spazieren gehen, Musik hören helfen kurzfristig.	
A4	1	Ich habe keine Probleme mit Beschwerden von Kunden, weil ich mich davon distanzieren.	Keine Probleme mit Beschwerden von Kunden aufgrund von Distanzierung.	
A4	2	Die VVT-Prüfungen stressen mich, weil Filialleiter und Filialdirektoren dabei sind und es um die berufliche Zukunft geht.	Die VVT-Prüfungen stressen, weil Filialleiter und Filialdirektoren dabei sind und es um die berufliche Zukunft geht.	
A4	3	Die Abschlussprüfung stresst mich.	Die Abschlussprüfung stresst.	
A4	4	Die Prüfungssituation stresst mich, weil ich nach Handbuch arbeiten und an alles denken muss.	Die Prüfungssituation stresst, weil nach Handbuch gearbeitet und an alles gedacht werden muss.	
A4	5	Es entsteht Stress, wenn der Kunde viel nachfragt und ich ins Handbuch schauen muss.	Es entsteht Stress, wenn der Kunde viel nachfragt und im Handbuch nachgeschaut werden muss.	
A4	6	Ich habe das Gefühl, zu stottern und rot anzulaufen, wenn ich mich in der Prüfungssituation befinde.	<del>Gefühl zu stottern und rot anzulaufen während der Prüfungssituation.</del>	

A4	7	Ich nutze Füllwörter und muss lange überlegen, wenn ich unruhig bin.	Füllwörter nutzen und langes Überlegen bei Unruhe.	
A4	8	Ich fühle mich gestresst, wenn noch jemand beim Gespräch dabei ist.	<del>Gefühl von Stress, bei Anwesenheit weiterer Personen im Gespräch.</del>	
A4	9	Ich fühle mich gestresst, wenn ich aufgrund fehlenden Wissens keine Aussage treffen kann.	<del>Stress aufgrund fehlendes Wissens keine Aussage treffen zu können.</del>	
A4	10	Ich habe einen hohen Anspruch an mich selber.	<del>Hohen Anspruch an sich selber.</del>	
A4	11	Ich bin unzufrieden und genervt, wenn ich meine Anforderungen nicht erfülle.	Unzufriedenheit und genervt sein, wenn eigene Anforderungen nicht erfüllt werden.	
A4	12	Unberechtigte Kritik stresst mich.	Unberechtigte Kritik stresst.	
A4	13	Ich diskutiere über die Kritik, anstatt diese hinzunehmen.	Über Kritik diskutieren und nicht hinnehmen.	
A4	14	Ich fühle mich gestresst, weil ich es besser machen möchte.	Stress, es besser machen zu wollen.	
A4	15	Ich teile die Ziele auf, um diese besser händeln zu können.	Ziele zur besseren Handhabung aufteilen.	

A4	16	Der Leistungsdruck in der Gruppe stresst mich.	Der Leistungsdruck in der Gruppe stresst.	
A4	17	Ich fühle mich gestresst, wenn ich ein Thema nicht verstehe, das alle andere verstehen.	<del>Gefühl von Stress, bei nicht verstehen des Themas im Vergleich zu anderen.</del>	
A4	18	Ich lerne mehr für die Prüfung, um den Stressfaktor zu reduzieren.	Mehr für die Prüfung zur Stressreduktion lernen.	
A4	19	Ich fühle mich gestresst, weil ich den Anspruch habe, das Niveau wie die anderen zu erreichen.	<del>Stress aufgrund des Anspruchs, das Niveau wie die anderen zu erreichen.</del>	
A4	20	Es hat mich gestresst, dass interne Kurse, Prüfungen, Zieledruck letztes Jahr gleichzeitig stattgefunden haben.	<del>Stress aufgrund Parallelität der internen Kurse, Prüfungen, Zieledruck.</del>	
A4	21	Ich habe die Anspannung mit nach Hause genommen und war nachdenklicher.	<del>Die Anspannung mit nach Hause genommen und nachdenklicher.</del>	
A4	22	Ich zeige keine körperliche, sondern nur mentale Reaktionen auf Anspannung.	Keine körperlichen, nur mentale Reaktionen bei Anspannung.	
A4	23	Ich fühle mich entspannter, wenn ich Zeit mit meinem Hund verbringe.	Entspannung aufgrund Zeit mit Tier.	



A4	24	Zeit mit meiner Freundin und Zocken an der Konsole helfen mir beim Entspannen.	Entspannung aufgrund Zeit mit Freund/-in und Zocken.	
A4	25	Vorträge versetzen mich in Anspannung.	Vorträge verursachen Anspannung.	
A4	26	Der Vortrag beschäftigt mich innerlich.	Innerliche Auseinandersetzung mit dem Vortrag.	
A4	27	Ich fühle mich angespannter, wenn ich unvorbereitet in eine Prüfung gehe.	Anspannung bei fehlender Vorbereitung auf Vortrag.	
A4	28	Es stört, stresst mich und ich bin unzufrieden, wenn ich in einem Fach schlecht abschneide, für das ich mich interessiere.	Stress und Unzufriedenheit bei einer schlechten Note in einem interessanten Fach.	
A4	29	Ich bin schlecht drauf, wenn ich eine schlechte Note in dem Fach bekomme, für das ich mich interessiere.	<del>Schlecht drauf sein bei einer schlechten Note in einem interessanten Fach.</del>	
A4	30	Ich fühle mich von dem vielen Lernstoff überfordert.	<del>Gefühl von Überforderung aufgrund des vielen Lernstoffs.</del>	
A4	31	Es hilft mir, meine Ziele aufzuteilen und einen Zeitplan zu erstellen.	<del>Es hilft, die Ziele aufzuteilen und einen Zeitplan zu erstellen.</del>	

A4	32	Ich bin weniger gestresst, weil ich mir das Lernen strukturiere.	<del>Weniger Stress aufgrund strukturierten Lernens.</del>	
A4	33	Ich bin genervt, gestresst, schlecht drauf, wenn ich ein schlechtes Prüfungsergebnis bekomme.	<del>Genervt, gestresst, schlecht drauf sein, bei einem schlechten Prüfungsergebnis.</del>	
A4	34	Es ist manchmal schwer, Hund und Schichtsystem in Einklang zu bringen.	Schwierigkeiten, Hund und Schichtsystem in Einklang zu bringen.	
A4	35	Organisation hilft mir, damit umzugehen und Stress zu reduzieren.	Organisation hilft, damit umzugehen und Stress zu reduzieren.	
A5	1	Ich bin vor jedem Termin nervös, weil das noch keine Routine ist.	<del>Nervosität vor jedem Termin aufgrund fehlender Routine.</del>	
A5	2	Ich bin in neuen Situationen angespannt.	Anspannung in neuen Situationen.	
A5	3	Die Planung und Vorbereitung helfen mir, weniger nervös zu sein.	<del>Die Planung und Vorbereitung helfen, weniger nervös zu sein.</del>	
A5	4	Ich bin nervös, wenn ein Kunde Einwände hat oder komplett ablehnt, weil mir die Erfahrung damit fehlt.	<del>Nervosität bei Einwänden oder Ablehnung von Kunden aufgrund fehlender Erfahrung.</del>	
A5	5	Ich fühle mich angespannt und unwohl,	<del>Anspannung und Unwohlsein, wenn das</del>	

		wenn das Gespräch nicht gut verläuft.	<del>Gespräch nicht gut verläuft.</del>	
A5	6	Ich merke die Anspannung körperlich nicht.	<del>Keine körperliche Reaktion bei Anspannung.</del>	
A5	7	Mir wird warm, wenn ich angespannt bin.	<del>Wärmeempfinden bei Anspannung.</del>	
A5	8	Ich benötige Routine, um eine Grundgelassenheit zu erlangen.	Gelassenheit aufgrund Routine erlangen.	
A5	9	Vorträge – sich vor Menschen stellen, frei reden, komplexe Themen behandeln – bereitet mir Anspannung	Vorträge bereiten aufgrund sich vor Menschen stellen, frei Reden, komplexe Themen behandeln Anspannung.	
A5	10	Es ist bei Vorträgen ein inneres Anspannungslevel – Wärme steigt hoch, Nervosität, Unwohlsein.	<del>Es ist bei Vorträgen ein inneres Anspannungslevel – Wärme steigt hoch, Nervosität, Unwohlsein.</del>	
A5	11	Ich bin in der mündlichen Prüfung nervöser, weil ich währenddessen permanent durch Gestik, Mimik Feedback erhalte.	Nervosität in der mündlichen Prüfung aufgrund permanenten Feedbacks durch Mimik und Gestik.	
A5	12	Ich fühle mich eine halbe Stunde vor der Prüfung unwohl und gestresst.	Unwohlsein und Stress kurz vor der Prüfung.	

A5	13	Ich spiele die Szenarien durch, bevor ich die Leistung erbringen muss.	Szenarien vor der Leistungserbringung durchspielen.	
A5	14	Ich habe davor Selbstzweifel und weiß nicht, ob ich die Leistung erbringen kann.	Selbstzweifel, ob die Leistung erbracht werden kann.	
A5	15	Ich spüre die Anspannung zu Hause, in dem ich anders reagiere und kommuniziere als unter normalen Umständen.	<del>Anspannung zu Hause</del> spürbar indem anders reagiert und kommuniziert wird.	
A5	16	Eine gute Struktur und ein guter Plan helfen, um alles Vereinen zu können.	Eine gute Struktur und ein guter Plan helfen, um alles Vereinen zu können.	
A5	17	Ich habe mich nervös und gestresst gefühlt, als meine Struktur aufgebrochen ist.	Gefühl von Nervosität und Stress aufgrund aufgebrochener Struktur.	
A5	18	Die Struktur gibt mir Sicherheit.	Die Struktur gibt Sicherheit.	
A5	19	Ich wäre ohne die Struktur nervöser und gestresster.	Nervosität und Stress ohne Struktur.	
A5	20	Ich entwickle einen neuen Plan und passe mich an, wenn die Struktur aufbricht.	Entwicklung eines neuen Plans und Anpassung an die aufgebrochene Struktur.	

A5	21	Meine Struktur, meine Freundin, Gelassenheit, Ablenkung, Besinnung auf das wichtigste und ein klarer Kopf helfen mir, mit Anspannung umzugehen.	<del>Struktur, Freund/-in, Gelassenheit, Ablenkung, Besinnung auf das wichtigste und ein klarer Kopf helfen mir, mit Anspannung umzugehen.</del>	
A5	22	Es hilft mir, am Computer zu spielen und mich mit interessanten Themen zu beschäftigen.	<del>Es hilft, am Computer zu spielen und sich mit interessanten Themen zu beschäftigen.</del>	
A5	23	Ich spiele vor der Prüfung die Situationen durch und trinke viel.	<del>Die Situationen vor der Prüfung durchspielen und viel trinken.</del>	
A5	24	Ich löse bei mir eine innere Anspannung hinsichtlich der Ziele aus.	<del>Eine innere Anspannung selbst hinsichtlich der Ziele auslösen.</del>	
A5	25	Ich habe mir einen Plan gemacht und mache mir Gedanken, wie ich an die Ziele komme.	<del>Planen und Gedanken machen, wie die Ziele erreicht werden.</del>	
A5	26	Die Ziele verursachen eine Grundanspannung bei mir.	Die Ziele verursachen eine Grundanspannung.	
A5	27	Prüfungssituationen und neue Situationen lösen am stärksten Anspannung aus.	<del>Prüfungssituationen und neue Situationen lösen am stärksten Anspannung aus.</del>	
A6	1	Ich bin angespannt, wenn ich bewertet werde.	<del>Anspannung in Bewertungssituation.</del>	

A6	2	Ich bin angespannt, wenn ich ein begleitetes Kundengespräch führen muss.	Anspannung während eines begleiteten Kundengesprächs.	
A6	3	Ich setze mich unter Druck, wenn ich ein begleitetes Kundengespräch führe.	Eigener Druck bei begleiteten Kundengesprächen.	
A6	4	Ich fühle mich angespannt, wenn mir gesagt wird, dass ich etwas machen soll, was ich bereits mache.	Anspannung, wenn gesagt wird, was zu machen ist und bereits gemacht wird.	
A6	5	Ich fühle mich unwohl und genervt, wenn mir Sachen nicht zugetraut oder ich kontrolliert werde.	Unwohlsein und Genervtheit bei Kontrolle und fehlenden Vertrauen.	
A6	6	Ich bin aufgeregt und fühle mich unwohl, wenn ich kontrolliert werde.	<del>Aufregung und Unwohlsein bei Kontrolle.</del>	
A6	7	Ich habe ein flaeses Gefühl im Magen, wenn ich bewertet werde.	Flaeses Gefühl im Magen bei Bewertung.	
A6	8	Ich bin aufgeregt und spüre einen Knoten im Brustbereich, wenn ich mich kontrolliert fühle.	Aufregung und Knoten im Brustbereich bei Kontrollgefühl.	
A6	9	Ich schlafe vor der Bewertungssituation schlecht.	Schlecht schlafen vor Bewertungssituation.	

A6	10	Ich beginne zu zittern, wenn ich in einem Gespräch mit einem Thema nicht vertraut bin.	<del>Zittern bei fehlender Vertrautheit mit der Thematik.</del>	
A6	11	Ich habe Angst, zu versagen, wenn ich unvorbereitet bin.	<del>Angst zu versagen bei fehlender Vorbereitung.</del>	
A6	12	Ich möchte weder mich noch andere enttäuschen.	Weder sich selbst noch andere enttäuschen.	
A6	13	Ich versuche mir einzureden, dass die Bewertungssituation nicht schlimm ist.	Versuchen einzureden, dass die Bewertungssituation nicht schlimm ist.	
A6	14	Ich fühle mich in mündlichen Prüfungssituationen angespannt.	<del>Anspannung in mündlichen Prüfungssituationen.</del>	
A6	15	Es fällt mir schwer in der mündlichen Prüfung, schnell die passenden Informationen zu formulieren.	Schwierigkeit in mündlichen Prüfungen, passenden Informationen schnell zu formulieren	
A6	16	Ich fühle mich angespannt, wenn mich jemand bewertet, der objektiv mehr Kompetenzen hat.	Anspannung bei Bewertung durch jemanden, der objektiv mehr Kompetenzen hat.	
A6	17	Ich habe Angst, mich lächerlich zu machen, wenn mich jemand bewertet, der mehr weiß.	Angst sich lächerlich zu machen, bei Bewertung durch eine Person, die mehr weiß.	

A6	18	Negative Erfahrungen haben in mir die Angst manifestiert, dass ich mich blamieren und ausgeschlossen werde.	Negative Erfahrungen haben die Angst manifestiert, sich zu blamieren und ausgeschlossen zu werden.	
A6	19	Ich bin aufgeregt, wenn ein Kunde Irrationales verlangt.	Aufgeregt, wenn Kunde Irrationales verlangt.	
A6	20	Es fällt mir schwer nachzuvollziehen, wenn ein Kunde emotional aufgebracht reagiert.	Schwierigkeit, emotionale Aufgebrachtheit von Kunden nachzuvollziehen.	
A6	21	Ich war aufgeregt, weil der Kunde unangenehm, unhöflich, persönlich, emotional gesteuert war.	Aufgeregtheit aufgrund unangenehmen, unhöflichen, persönlich werdenden, <del>emotionalen</del> Kunden.	
A6	22	Ich bin angespannt, wenn mir nicht vertraut wird.	<del>Anspannung bei fehlenden Vertrauen.</del>	
A6	23	Es fällt mir schwer einzuordnen, wenn mein Ablauf aufgrund unnachvollziehbarer Dinge, gestört wird.	Schwierigkeiten, unnachvollziehbare Störungen des Tagesablaufs einzuordnen.	
A6	24	Ich fühle mich genervt und nicht verständnisvoll, wenn mein Tagesablauf	Genervt sein und Unverständnis bei unnachvollziehbaren	



		unnachvollziehbar gestört wird.	Störungen des Tagesablaufs.	
A6	25	Ich habe mich geärgert, weil ich meinen Tagesablauf abgesprochen habe und dieser gestört wurde.	<del>Verärgerung über die Störung des abgesprochenen Tagesablaufs.</del>	
A6	24	Zwischenmenschliches ist für mich schwierig.	<del>Zwischenmenschliches ist schwierig.</del>	
A6	25	Ich kann nicht mit Problemen und Auseinandersetzungen umgehen, die nicht greifbar sind	Kein Umgang mit nicht greifbaren Problemen und Auseinandersetzungen.	
A6	26	Ich kann nicht mit unnötiger Aufregung und Respektlosigkeit umgehen.	Kein Umgang mit <del>unnötiger Aufregung</del> und Respektlosigkeit.	
A6	27	Ich werde rot, wenn ich verärgert bin.	<del>Rot werden bei Verärgerung.</del>	
A6	28	Ich kriege ein flaeses Gefühl im Magen und werde zittrig, wenn ich angespannt bin.	<del>Flaeses Gefühl im Magen und Zittern bei Anspannung.</del>	
A6	29	Ich habe Schwierigkeiten im Umgang mit Personen, deren Ansichten	Schwierigkeiten im Umgang mit Personen, die irrationale	

		irrational sind und die Wahrheit verdreht wird.	Ansichten vertreten und die Wahrheit verdrehen.	
A6	30	Die VVTs lösen eine Anspannung bei mir aus.	<del>Die VVTs lösen eine Anspannung aus.</del>	
A6	31	Es fällt uns in den VVTs schwer, damit umzugehen, dass die Person gegenüber mehr weiß.	Schwierigkeit im Umgang mit der Situation bei VVTs, dass die bewertende Person mehr weiß.	
A6	32	Ich hatte große Probleme mit den VVTs und der Prüfung.	<del>Große Probleme mit den VVTs und der Prüfung.</del>	
A6	33	Ich hatte vor den VVTs ein flaes Gefühl im Magen.	<del>Flaes Gefühl im Magen vor den VVTs.</del>	
A6	34	Ich hatte einmal vor einem VVT eine kleine Panikattacke, wo mir schlecht war und ich Atemprobleme hatte.	Kleine Panikattacke und Atemprobleme vor einem VVT.	
A6	35	Es ist eine starke Drucksituation, wenn man das Gefühl hat, dass man bewertet wird.	Starke Drucksituation bei Bewertung.	
A6	36	Ich bin schlechtgelaunt und sehr enttäuscht von mir, wenn die Leistung	<del>Schlechte Laune und Enttäuschung</del> bei nicht erbrachter Leistung.	

		nicht meinem Ziel entspricht.		
A6	37	Ich mache mir Vorwürfe, Gedanken, bin deprimiert und peinlich berührt, wenn ich nicht die Leistung erbringe.	Vorwürfe, <del>Gedanken</del> , Deprimiertheit, peinliche berührt bei <del>nicht erbrachter Leistung</del> .	
A6	38	Es ist für mich schwierig, meiner Filiale zu schlechten Leistungen eine Rückmeldung zu geben.	<del>Schwierigkeiten bei Rückmeldung schlechter Leistungen an die Filiale.</del>	
A6	39	Ich bereite mich intensiv vor, um zu wissen, dass ich alles Mögliche gemacht habe.	<del>Intensive Vorbereitung, um zu wissen, dass alles Mögliche gemacht wurde.</del>	
A6	40	Es hilft mir, meinen Freund zu sehen.	<del>Es hilft, den/die Freund/-in zu sehen.</del>	
A6	41	Es entspannt mich, abends an die Elbe zu fahren.	Entspannung an der Elbe.	
A6	42	Ich fühle mich nach dem Fitnessstudiobesuch gut, weil ich etwas für mich gemacht habe.	Gutes Gefühl nach dem Fitnessstudiobesuch, etwas gemacht zu haben.	
A6	43	Es macht mir Spaß, zu kochen.	Kochen macht mir Spaß.	
A6	44	Ich brauche positive Resonanz.	Notwendigkeit positiver Resonanz.	

# Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Chemnitz, den 12.10.2020

Elisa Menzer