

Stressmanagement in der Lily's AG



Bachelorarbeit 2014

Eingereicht von Isabel Kündig

Betreuende Dozentin: Dr. Cornelia Nussle

Praxispartner: Lily's AG

Abstract

Das Thema Stress ist allgegenwärtig und dass Arbeit stressend sein kann ist bekannt. Die vorliegende Bachelorarbeit behandelt das Thema Stress in der Lily's AG. Zur Lily's AG gehören drei Gastronomiebetriebe in welchen immer viel Betrieb herrscht. Um heraus zu finden wo die Stressoren und Ressourcen der Mitarbeitenden der Lily's AG, wie ihre Work-Life-Balance aussieht und ob es kulturelle Unterschiede bezüglich Stress unter den Mitarbeitenden gibt wurden Interviews mit der Leitung durchgeführt. Aufgrund der erhaltenen Infos in den Interviews wurde ein Fragebogen gestaltet, welcher von allen Mitarbeitern ausgefüllt werden sollte. Die erhaltenen Daten wurden quantitativ ausgewertet und anschliessend interpretiert. Dabei kam heraus, dass die Mitarbeitenden nicht explizit gestresst sind es jedoch einige Punkte gibt welche zu beachten sind. Diese Massnahmen und Optimierungsvorschläge werden zum Schluss aufgezeigt.

Anzahl Zeichen (excl. Anhang): 120'068 Zeichen.

Riehen, 03.08.2014

Hiermit bestätige ich, Isabel Kündig, dass ich diese Arbeit selbstständig und ohne die Hilfe Dritter verfasst habe. Des Weiteren bestätige ich, dass alle benutzten Quellen angegeben wurden und alle Zitate kenntlich gemacht sind.

Isabel Kündig

Vorwort

Als erstes möchte ich mich bei all jenen bedanken, die mich bei der Realisierung und Entstehung der Bachelorarbeit unterstützt haben.

Einen besonderen Dank gilt Frau Cornelia Nussle, welche meine Betreuungsperson während der gesamten Zeit der Bachelorarbeit war und mir immer mit Rat und Tat zur Seite stand.

Ein weiterer Dank gilt Herrn Alexander Perren, für die tolle Unterstützung vor Ort.

Natürlich gilt mein Dank auch der gesamten Lily's AG dafür, dass ich meine Bachelorarbeit bei ihnen durchführen durfte und allen Mitarbeitenden für die grosse Unterstützung durch das Ausfüllen des Fragebogens und Beantwortung meiner Fragen.

Zum Schluss möchte ich mich bei meiner Familie und meinen Freunden dafür bedanken, dass sie immer für mich da waren.

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	1
1.1 FRAGESTELLUNGEN	1
1.2 AUFBAU DER BACHELORARBEIT	1
1.3 PROBLEMLAGE UND AKTUALITÄT	2
1.4 DIE LILY'S AG	3
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	5
2.1 STRESS	5
2.1.1 <i>Transaktionale Stresstheorie von Lazarus</i>	5
2.2 RESSOURCEN	10
2.2.1 <i>Ressourcen-Belastungs-Regulations-Model von Hans Kernen</i>	10
2.2.2 <i>Beanspruchung und Belastung</i>	13
2.3 COPING (BEWÄLTIGUNG)	13
2.5 DIVERSITY	14
2.5.1 <i>Stress im Kulturvergleich</i>	15
2.6 WORK-LIFE-BALANCE	17
2.6.1 <i>Stress/Work-Life-Balance im Gastgewerbe</i>	17
2.7 ZUSAMMENFASSUNG DER THEORETISCHEN GRUNDLAGEN.....	18
3 METHODENTEIL	20
3.1 VORGEHENSÜBERSICHT	20
3.2 INTERVIEWS MIT DEN FÜHRUNGSPERSONEN	20
3.3 FRAGEBOGEN	20
3.4 AUSWERTUNG DER INTERVIEWS UND DER FRAGEBÖGEN	21
3.5 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	22
4 AUSWERTUNG	23
4.1 QUALITATIVE AUSWERTUNG	23
4.2 QUANTITATIVE AUSWERTUNG (STATISTISCHE AUSWERTUNG)	27
4.2.1 <i>Beschreibung der Stichprobe</i>	27
4.2.2 <i>Stress im Lily's</i>	31
4.2.2 <i>Zusammenfassung möglicher Stressoren in der Lily's AG</i>	48
5 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	51
5.1 WAS STRESST DIE MITARBEITENDEN DER LILY'S AG?	51
5.2 WAS SIND DIE RESSOURCEN ZUR STRESSBEWÄLTIGUNG?.....	53
5.3 WIE SIEHT DIE WORK-LIFE-BALANCE AUS?.....	54
5.4 WIE GEHEN DIE VERSCHIEDENEN KULTUREN MIT STRESS UM?	55
6 MASSNAHMEN UND OPTIMIERUNGSVORSCHLÄGE ZUR STRESSVERMINDERUNG	55

7 DISKUSSION UND FAZIT	57
8 REFLEXION DER ARBEIT/METHODENKRITIK	59
9 LITERATURVERZEICHNIS	60
10 ABBILDUNGSVERZEICHNIS	62
11 TABELLENVERZEICHNIS	62
12 ANHANG	65

1 Einleitung

Stress ist und wird ein immer grösseres Thema in unserer Gesellschaft. Laut dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) hat sich der Anteil an gestressten Erwerbstätigen vom Jahr 2000 bis zum Jahr 2010 um 30% erhöht. Dies geschah aufgrund von verschiedenen Faktoren, welche in der Arbeitswelt immer mehr zunehmen. Zu diesen Faktoren gehören Zeitdruck, unklare Anweisungen, soziale Diskriminierung, Vermischung von Arbeit und Freizeit, lange Arbeitstage und erhöhte emotionale Anforderungen (SECO, 2011).

All diesen Faktoren sind Personen, welche im Gastgewerbe arbeiten, ausgeliefert. Sie arbeiten immer unter Zeitdruck, arbeiten oft in Schichten, haben lange Arbeitstage und erleben täglich emotionale Herausforderungen. Oftmals kommt es vor, dass Personen mit Migrationshintergrund ihren eigentlichen Beruf nicht ausüben dürfen und so eine Art soziale Diskriminierung erleben.

Da Stress bei Erwerbstätigen, vor allem im Gastronomiebereich, immer mehr zu nimmt, wurde die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel „Stressmanagement in der Lily’s AG“ gemacht. Dabei wurde untersucht wo die Stressoren und Ressourcen der Mitarbeitenden der Lily’s AG sind, wie ihre Work-Life-Balance aussieht und ob es Kulturunterschiede gibt bezüglich Stress?

1.1 Fragestellungen

- Was stresst die Mitarbeitenden der Lily’s AG und was sind ihre Ressourcen zur Bewältigung von Stress?
- Wie sieht die Work-Life-Balance der Mitarbeitenden aus?
- Wie gehen die verschiedenen Kulturen mit Stress um?

1.2 Aufbau der Bachelorarbeit

Der erste Teil ist die Einleitung welche die Problemlage und die Aktualität des Themas „Stress“ allgemein und in der Lily’s AG erläutert. Als weiteres wird der Praxispartner die Lily’s AG kurz beschrieben.

Im Theorieteil werden die wichtigsten Begriffe und Theorien kurz erklärt. Im Methodenteil wird das Vorgehen der vorliegenden Bachelorarbeit beschrieben. Anschliessend kommt der Auswertungsteil. Zuerst wird eine qualitative Auswertung der Interviews gemacht. Als zweiter Teil folgt die quantitative (statistische) Auswertung der Daten. Zum Schluss werden die Daten interpretiert und mit der Theorie verknüpft, so dass die Fragestellungen beantwortet werden können. Nachfolgend werden einige Lösungsansätze aufgelistet. Es folgt eine Diskussi-

on, das Fazit und die Reflektion des Vorgehens. Anschliessend sind noch das Literatur-, Ab- bildungs- und Tabellenverzeichnis aufgeführt. Der Abschluss der vorliegenden Bachelorar- beit bildet der Anhang.

1.3 Problemlage und Aktualität

In den Lily's Restaurants in Basel und Zürich und auch im Home Delivery Service ist immer viel los, da ist es normal, dass das Personal ständig unter Spannung steht. Dass diese Spannung dauerhaft nicht sehr gesund sein kann ist anzunehmen. Im Rahmen einer „Stresspräventions-Schulung“ wurden den Mitarbeitenden im Oktober 2013, ein kurzer Film zum Thema „Stress“ gezeigt, es wurden verschiedene Situationen, die Stress verursachen oder vermindern können, gemeinsam erörtert. Dazu wurde das transaktionale Stresskonzept kurz angesprochen. Als weiteres wurde kurz erklärt für was der Sympathikus und der Para- sympathikus zuständig ist. Als zweiter Teil wurden Dinge zur Unfallprävention erzählt. Dazu wurden alle Notausgänge und Feuerlöscher gezeigt, der Sammelplatz bei Notfällen bespro- chen und der Inhalt der Notfallapotheke wurde erklärt. Zum Schluss gab es eine Entspan- nungsübung bei welcher wir uns alle auf den Boden legen mussten, die Augen schliessen sollten und zuhören und vorstellen was uns gesagt wurde.

Aus diesem Grund war es der Geschäftsleitung wichtig, dass im Anschluss dieser „Stress- präventions-Schulung“ untersucht wird, wo und was die genauen Stressoren sind und was die Ressourcen der Mitarbeitenden sind und wie man dem Stress entgegen wirken kann.

In der Lily's AG ist es normal, dass alles immer schnell gehen muss. Die Gäste setzen sich an einen Platz, werden schnell bedient, das Essen wird schnell gekocht und dem Gast ge- bracht. So hat der Kunde keine langen Wartezeiten und ist zufrieden. Jedoch kommt es oft vor, dass es sehr viele neue Gäste auf einmal hat, diese sollten dann alle gleichzeitig bedient werden und so entsteht eine gewisse Wartezeit. Durch das werden viele Gäste ungeduldig und beklagen sich. Dies ist als Serviceperson nicht immer sehr einfach. Denn oft kann man nichts für die längere Wartezeit. Trotz, manchmal nicht sehr netten Bemerkungen und An- schuldigungen seitens der Gäste, muss man als Servicepersonal stets höflich und fröhlich sein. Dies ist nicht immer leicht, je nachdem wie man sich fühlt oder was man für einen Tag hat, fällt es schwer und ist belastend und vor allem nimmt man es oft zu persönlich. Auch beim Küchenpersonal gibt es solche Situationen. Wenn viele Essensbestellungen gemacht werden, stehen sie unter einem grossen Druck. Sie müssen alle Essen in kurzer Zeit zube- reiten. Da kommt es hin und wieder vor, dass einige Essen länger brauchen oder Bestellun- gen verloren gehen. In diesen Fällen kommt oft gereiztes Servicepersonal zur Küche und beschwert sich, dass das Essen zu lange dauert. Diese Situationen sind dann für das Kü- chenpersonal belastend und verletzend. Genau solche Situationen führen zu einem Teufels- kreis. Das Servicepersonal ist gereizt durch Anschuldigungen seitens der Gäste und beklagt

sich dann beim Küchenpersonal, welches sich so auch gestresst fühlt und vermehrt beansprucht wird.

1.4 Die Lily's AG

Die Lily's AG wurde 1999 als 100% Tochtergesellschaft der Gasometer AG gegründet. 1999 wurde auch das erste Restaurant in Zürich eröffnet. 2003 folgte dann ein zweites Restaurant in Basel. Der Home Delivery Service, welchen es nur in Zürich gibt, wurde im Jahre 2002 eröffnet (Leitbild, 2014).

Die Lily's AG setzt mit ihren Restaurants sehr auf Einfachheit. Durch die schlichte Architektur der Restaurants soll das Gefühl einer asiatischen Nudelgarküche im Stil einer Volkskantine vermittelt werden. Das Konzept ist gedacht für Menschen die weltoffen und kontaktfreudig sind und gerne schnell und günstig gesundes und frisches Essen geniessen (Leitbild, 2014).

Die Einrichtung der beiden Restaurants ist gleich. Für die Gäste gibt es lange Holzbänke und Tische an denen sie mit fremden Personen sitzen. Im Lily's werden keine Reservationen entgegen genommen, jeder Gast der ins Lily's essen kommen möchte kann dies. Es entstehen manchmal kurze Wartezeiten von fünf oder höchstens zehn Minuten (Leitbild, 2014).

Die Lily's AG möchte, dass die Arbeit ihren Angestellten Freude und Spass bereitet und setzt grossen Wert auf Teamarbeit. Dazu werden zum Beispiel einmal im Jahr, alle Mitarbeitenden der drei Betriebe, zu einem Ausflug mit Übernachtung eingeladen (Leitbild, 2014).

Das Lily's Zürich hat im Gesamten 37 Angestellte und das Lily's Basel 45. Dies schliesst Servicemitarbeitende, Küchenpersonal, Putzequipe und die Leitung mit ein. Im Home Delivery Service sind insgesamt 18 Personen angestellt. Im Home Delivery Service gibt es kein Servicepersonal, jedoch Telefonisten (Dispoteam). Im Head Office, also der Verwaltung sind 11 Personen angestellt. Diese sind aber für die Lily's AG sowie die Gasometer AG zuständig (Leitbild, 2014).

Der Home Delivery Service kocht die Speisen, in der eigenen Küche, welche von Kunden nach Hause bestellt werden. Das Essen wird durch den Velokurier Partner ‚Veloblitz‘ ausgeliefert. Die Bestellungen werden durch das eigene Dispoteam entgegengenommen und bearbeitet (Leitbild, 2014).

Das Lily's Basel macht in Partnerschaft mit der Kurier Zentrale Basel (KuZ) ebenfalls Home Delivery. Jedoch läuft die Bestellung durch den Kunden über die KuZ. Das Lily's Basel erhält ein Fax mit der Bestellung, kocht die gewünschten Speisen und stellt sie für die Velokuriere bereit. Diese holen sie ab und liefern das Essen dem Kunden nach Hause (Leitbild, 2014).

Im Lily's gibt es täglich frische Speisen aus Thailand, Vietnam, China, Japan, Indien und Pakistan. Es wird auf Konservierungsmittel, E-Nummern und Zusatzstoffe verzichtet und man versucht alles so umweltfreundlich wie möglich zu machen. Deswegen wird beim Home Delivery in Zürich und in Basel auf Velokurierdienste gesetzt und nicht auf Kurierdienste, die ausschliesslich mit Autos liefern (Leitbild, 2014).

Die Kunden können auch persönlich im Lily's vorbei kommen und ihr Lieblingsessen als Take Out bestellen und mitnehmen (Leitbild, 2014).

2 Theoretische Grundlagen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Begriffe und Theorien im Bezug auf die Fragestellungen dieser Arbeit erklärt.

2.1 Stress

Der Begriff „Stress“ stammt aus dem Lateinischen (stringere=zusammendrücken, zusammenziehen) (Bartholdt und Schütz, 2010) und wurde im Jahre 1936 von Prof. Dr. Hans Selye geprägt. Im Englischen bedeutet das Wort „Stress“ so viel wie Druck, Spannung und Forderung. Prof. Dr. Selye bezeichnet mit dem Wort „Stress“ alle Reaktionen des Organismus auf eine erhöhte Gefahr oder auf eine dauerhafte oder sich ständig wiederholende Belastung (z. B. Kälte, Hitze, Lärm, Schadstoffe, starke Emotionen oder Elektrosmog). Die Stressreaktion ist ein aktivierender Mechanismus, der Körper, Geist und Seele gleichermassen anregt und verändert (Weibel, 2004).

Stress entsteht immer dann, wenn eine ausreichende Bewältigung der Anforderungen nicht möglich ist. Dann wird ein Ungleichgewicht zwischen Anforderung und Bewältigung empfunden, welche als unangenehm und bedrohlich wahrgenommen wird und oft mit unangenehmen Emotionen in Verbindung gebracht wird. Stress stellt ein Ungleichgewicht im Verhältnis von Mensch und Situation dar und entsteht dann, wenn der Mensch zu wenige Ressourcen hat um die Situation zu bewältigen (Busch, Roscher, Ducki und Kalytta, 2009).

Man kann Stress in zwei Formen unterteilen: Eustress und Distress.

Eustress wird als ein natürliches Phänomen angesehen. Denn jeder Organismus kann sich nur dann weiterentwickeln, wenn in seinem Umfeld immer wieder neue Herausforderungen entstehen an denen man sich weiterentwickeln kann. Wenn Stress richtig dosiert wird, leitet er uns zu Hoch- und Höchstleistungen an (Weibel, 2004).

Distress wird als pathologische Form des Stressspektrums angesehen. Distress wird als ein typisches Phänomen der heutigen Gesellschaft angesehen und verkörpert genau das, was unter Stress verstanden wird. Distress stellt sich oft heraus, als eine Folge von lang andauernder Anspannung, Bedrohung oder Belastung, mit welcher der Körper nicht mehr weiss umzugehen (Weibel, 2004).

2.1.1 Transaktionale Stresstheorie von Lazarus

Zum Thema Stress ist eine der wichtigsten Theorien, die transaktionale Stresstheorie von Lazarus aus dem Jahre 1966. In einer der aktuellsten Version aus dem Jahr 1991 bezeichnet Lazarus Stress als ein relationales Konzept, welches weder nur einen externen Stimulus hat noch eine spezifische physiologische Komponente darstellt. Stress ist eine Interaktion

oder Beziehung zwischen der Person und ihrer Umwelt. Deswegen wird die Stresstheorie auch transaktionale Stresstheorie genannt (Schuster et al., 2011).

Lazarus geht davon aus, dass Stress bei der individuellen Auseinandersetzung mit der Umwelt entsteht. Deshalb sind die individuellen Bewertungs- und Bewältigungsprozesse entscheidend für die Entstehung, die Ausprägung und die Form von Stress. Des Weiteren geht das transaktionale Stressmodell davon aus, dass die emotionalen Prozesse abhängig von den Erwartungshaltungen jedes einzelnen sind (Schuster et al., 2011).

Lazarus zentraler Gedanke in seiner transaktionalen Stresstheorie ist, dass eine Bedrohung oder Belastung kognitiv verarbeitet wird. Dieser Bewältigungsprozess einer Situation wurde in drei Bewertungszyklen eingeteilt:

- Die primäre Bewertung
- Die sekundäre Bewertung
- Die Neubewertung

Die *primäre Bewertung* betrifft eine Situation und die Einschätzung darüber, ob sie für ein Individuum bedrohend oder belastend ist und ob das Wohlbefinden eingeschränkt ist. Hierbei wird zwischen drei Stufen der primären Bewertung unterschieden:

- Irrelevant/neutral: Das Ereignis hat keine Auswirkung auf das Wohlbefinden des Individuums.
- Günstig/positiv: Ein Ereignis wird zu Beginn nicht als bedrohlich eingestuft, sondern als Hinweis auf eine günstige Situation. Dies bedeutet jedoch nicht, dass dieses Ereignis nicht trotzdem in eine bedrohliche Situation übergehen kann.
- Potenziell gefährlich (wird nochmals in drei Stufen unterteilt):
- Schädigung/Verlust (harm/loss): Man nimmt eine Schädigung wahr.
- Bedrohung (threat): Man versucht der Situation zu entkommen als Reaktion auf eine noch nicht eingetretene Schädigung.
- Herausforderung (challenge): Obwohl die Situation als belastend wahrgenommen wird, kann ihr auch positives entnommen werden. So führt ein Ereignis, welches als Herausforderung gesehen wird, zu einer aktivierenden Reaktion, um das Wohlbefinden wieder herzustellen (Schuster et al., 2011).

Die *sekundäre Bewertung* erfolgt, wenn das Individuum die Situation als stressend empfindet. Hierbei lautet die zentrale Frage: „Kann ich die Situation mit den mir zur Verfügung stehenden Ressourcen bewältigen?“ Falls man zu dem Schluss kommt, dass die Situation bedrohlich wirkt, zum Beispiel durch das Tangieren wichtiger Ziele oder wenn Aspekte wie Selbstachtung, Werte oder die eigene Identität bedroht werden, wird eine sekundäre Bewer-

tung gemacht. Diese sekundäre Bewertung zielt darauf ab, die aktuellen und individuellen Ressourcen zur Bewältigung einzuschätzen. Falls diese Ressourcen als nicht ausreichend eingeschätzt werden, wird eine Stressreaktion ausgelöst. Es wird eine Bewältigungsstrategie entworfen, welche von der Situation, den Persönlichkeitseigenschaften und den kognitiven Strukturen der Person abhängig ist. Diese Bewältigungsstrategie kann sich zum Beispiel in Form von Aggression, Verhaltensänderungen, Änderungen der Bedingungen, Flucht oder Leugnung zeigen. Diese Auswahl und auch die Anwendung dieser Bewältigungsstrategie erfolgt nicht immer bewusst, sondern oft automatisch (Schuster et al., 2011).

Die *Neubewertung* hilft den Personen Erfolge und Misserfolge der einzelnen neuen Bewältigungsstrategien zu erkennen. So können die Bewältigungsstrategien selektiver und effektiver eingesetzt werden. Durch die Neubewertung kann das Verhalten einer Erstbewertung (primäre Bewertung) verändert und angepasst werden (Schuster et al., 2011).

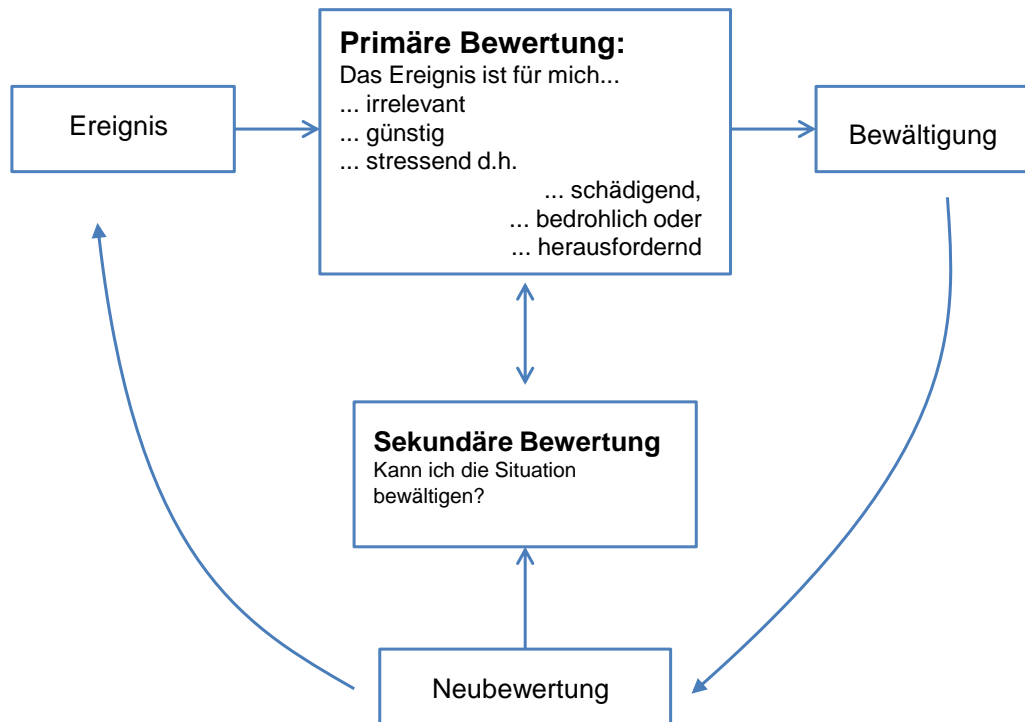


Abbildung 1: Das transaktionale Stressmodell (Lazarus, 1974, zitiert nach Schuster et al., 2011, S. 32, eigene Darstellung)

2.1.2 Stressoren

Stressoren sind stressauslösende Faktoren. Dazu gehören all diese Belastungen welche unter gewissen Bedingungen Stress auslösen. Solche Stressoren gibt es bei der Arbeit, in der Freizeit und im Familienleben oder können von jedem individuell durch die eigenen Haltungen und Erwartungen ausgelöst werden. Genauer kann man Stressoren in aufgabenbezogene, arbeitsorganisatorische, physikalische, zeitliche und soziale Stressoren einteilen (Busch et al., 2009). Auf die Stressoren im Gastgewerbe wird im Kapitel... noch genauer eingegangen.

2.1.3 Stressreaktion

Laut Schuster, Haun und Hiller (2011) lässt sich die Entstehung der Stressreaktion auf vier Ebenen aufteilen. Diese vier Ebenen können sich gegenseitig beeinflussen und die Stressreaktion wird dadurch verlängert oder verkürzt.

- Die *physiologische Ebene*: Durch externe oder interne Stressoren wird die physiologische Stressreaktion ausgelöst. Hierbei werden verschiedene Organe aktiviert und Hormone freigesetzt. Allgemein kann gesagt werden, dass diese Form der Stressreaktion durch das Zusammenspiel des zentralen Nervensystems, des autonomen Nervensystems und des Hormonsystems ausgelöst wird. Das zentrale Nervensystem ist im Gehirn und im Rückenmark, das autonome Nervensystem ist für die Aktivierung und Regeneration des Organismus zuständig und besteht aus dem Sympathikus und dem Parasympathikus. Die Ausschüttung der Hormone in Folge der Stressreaktion hat Auswirkungen auf das zentrale sowie das autonome Nervensystem. Die Wirkung hängt von der Länge und Intensivität der Hormonausschüttung ab (Schuster et al., 2011). Zu diesen Systemen könnte noch viel mehr gesagt werden, jedoch ist dies im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht möglich. Die Reaktionen können Herzrasen, Durchfall, Schweissausbrüche, Atemnot und der Gleichen sein.
- Die *kognitive Ebene*: In dieser Ebene werden alle gedanklichen Vorgänge beschrieben, welche mit der Entstehung einer Stressreaktion in Verbindung gebracht werden. Die kognitive Ebene besteht aus der Wahrnehmung, der Bewertung und der gedanklichen Beschäftigung mit diesem Stressor. Dadurch kann es passieren, dass Konzentrationsstörungen, Sprachschwierigkeiten oder Denkblockaden auftauchen und so unsere Entscheidungsfähigkeit eingeschränkt wird und Informationen können nicht mehr genügend verarbeitet werden. Dadurch geschieht das Problemlösen nur noch oberflächlich (Schuster et al., 2011).
- Die *emotionale Ebene*: Auf dieser Ebene können sehr unterschiedliche Empfindungen gemacht werden. Man kann unter anderem Angst, Aggression oder Hilflosigkeit

empfinden. Die emotionale Stressreaktion welche ausgelöst wird, ist meistens mit negativen Emotionen verbunden (Schuster et al., 2011).

- Die *behaviorale Ebene*: Diese Ebene beinhaltet all das Verhalten, welches eine Person auf eine Stressreaktion zeigt. Dies kann hastiges und ungeduldiges Verhalten, Betäubungsverhalten oder unkoordiniertes Verhalten sein (Schuster et al., 2011).

2.1.4 Folgen von Stress

Die Folgen von Stress sind oft typische Verhaltensänderungen. Dies kann zum Beispiel sein, dass man sehr schnell aus der „Haut fährt“, anderen Vorwürfe macht, sich über Kleinigkeiten aufregt oder aggressiv gegenüber Familienmitgliedern wird. Jedoch reagiert nicht jede Person genau gleich auf Stress und demnach sind auch die Stressfolgen unterschiedlich. Diese sind abhängig davon, mit welchem Organ oder welchem Organsystem die entsprechende Person auf Stress reagiert. Wenn eine Person zum Beispiel mit dem Gehirn vermehrt auf Stress reagiert kann es sein, dass ihre kognitive Leistung eingeschränkt wird. Weitere Systeme und Organe welche auf Stress reagieren sind der Herz-Kreislauf, die Muskulatur, die Verdauungsorgane, der Stoffwechsel, das Immunsystem, das Schmerzempfinden und die Sexualität (Schuster et al., 2011).

2.1.5 Stressmanagement

Stressmanagement hilft psychisch belastender Stress zu verringern oder ganz abzubauen und wird oft als Synonym von Stressbewältigung und Coping angesehen. Es gibt verschiedene Methoden des Stressmanagement:

- Instrumentelles Stressmanagement: die Stressoren werden minimiert oder ganz ausgeschaltet, dazu muss man oft den Arbeitsplatz oder ähnliches umstrukturieren.
- Kognitives Stressmanagement: persönliche Merkmale wie Motive, Einstellungen und Bewertungen werden verändert.
- Regeneratives Stressmanagement: die Regulierung und Kontrolle der psychischen und physischen Stressreaktion liegt hier im Vordergrund (Lexikon online für Psychologie und Pädagogik, 2012).

Unter Stressmanagement versteht man im Allgemeinen als einen Versuch, die Interpretation von Stresssituationen und Stressbewältigung zu verbessern und die Vermeidung oder Verbesserung der Stressfaktoren. Des Weiteren umfasst Stressmanagement die Impulskontrolle und Stresstoleranz. Impulskontrolle versucht Impulse oder Triebe zu widerstehen oder aufzuschieben um eigene Emotionen besser kontrollieren zu können. Stresstoleranz hilft dabei, Stress aktiv und positiv zu bewältigen (Lexikon online für Psychologie und Pädagogik, 2012).

Um überhaupt zu vermeiden, dass der Stress überhandnimmt, kann man präventiv den Arbeitsplatz, den Lebensstil und den Wohnsitz so gestalten, dass die Gesundheit im Vordergrund steht (Lexikon online für Psychologie und Pädagogik, 2012).

2.2 Ressourcen

Als Ressourcen werden alle Hilfsmittel angesehen, mit denen man die eigenen Ziele trotz Schwierigkeiten anstreben kann, mit Stressbedingungen besser umgehen kann und unangenehme Einflüsse vermindert werden können (Frese, 1994, zitiert nach Busch et. al., 2009).

Man kann zwischen situativen und personalen Ressourcen unterscheiden. Situative Ressourcen sind zum Beispiel eine gesunde Umwelt, gute Wohnverhältnisse, gute familiäre und soziale Beziehungen, hohe Handlungs- und Entscheidungsspielräume und vielfältige Aufgaben (Zapf und Semmer, 2004, zitiert nach Busch et al., 2009). Personale Ressourcen werden unterschieden in situationskonstante Handlungsmuster und kognitive Überzeugungssysteme eingeteilt (Busch et al., 2009). Diese Unterscheidung von Ressourcen wird oft auch in interne und externe Ressourcen gemacht (Schuster et al., 2011).

Als Ressourcen, welche dem Individuum zur Verfügung stehen können, werden interne und externe Ressourcen gezählt. Die internen Ressourcen können psychische und physische Ressourcen sein oder auch Wissens-Ressourcen. Externe Ressourcen sind Ressourcen aus der Umwelt wie zum Beispiel soziokulturelle Ressourcen (Erfahrungen, Werte und Normen), ökonomische Ressourcen (Besitz und Vorräte) und biologische Ressourcen (Ernährungsmöglichkeiten, Lebewesen und Bewegung) (Kernen, 2005).

2.2.1 Ressourcen-Belastungs-Regulations-Model von Hans Kernen

Das Ressourcen-Belastung-Regulations-Model von Hans Kernen setzt sich aus dem transaktionalen Stressmodell von Lazarus, des Ressourcenmodell von Hornung und Gutscher und dem Burn-Out-Prophylaxe-Modell von Kernen¹ zusammen. Das Modell beschäftigt sich mit der Frage, welche Phasen eine Person bei der Bewältigung von Anforderungen und Belastungen durchläuft und in wie weit dieser Prozess von den Ressourcen beeinflusst wird (Kernen, 2005).

¹ Das Stressmodell von Lazarus ist das einzige dieser drei Modelle, welches hier beschrieben wird. Das Ressourcenmodell von Hornung und Gutscher und das Burn-Out-Prophylaxe-Modell von Kernen werden in dieser Arbeit nicht beschrieben.

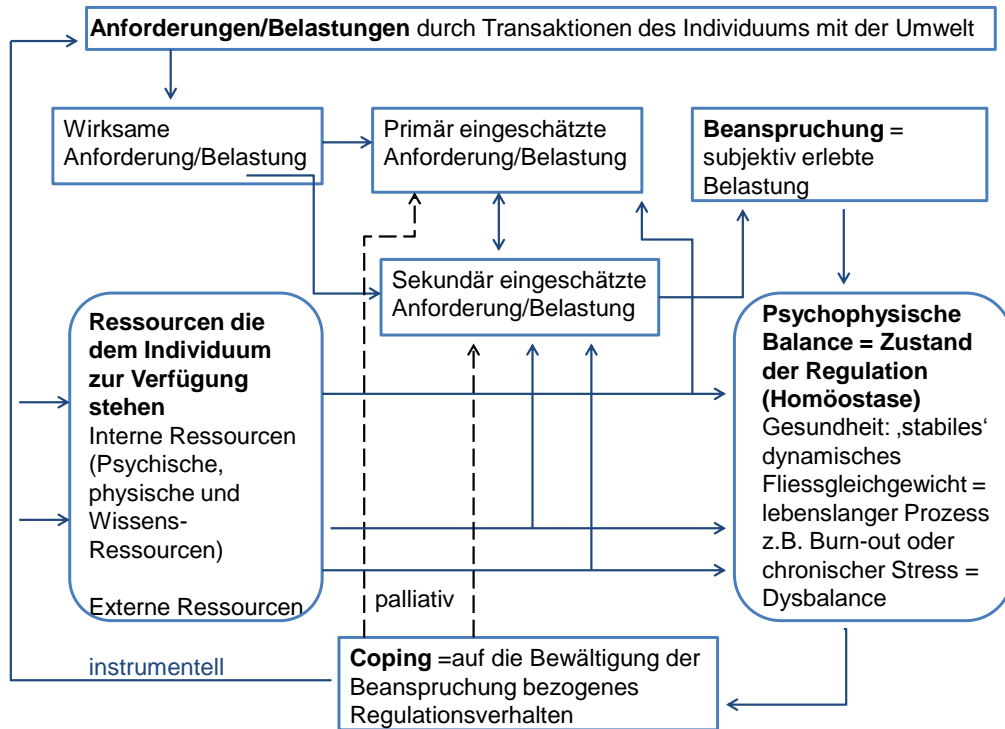


Abbildung 2: Das Ressourcen-Belastungs-Regulations-Modell (eigene Darstellung zitiert nach Kernen, 2005, S. 85)

Laut dem Modell von Kernen (2005) gibt es mehrere Stufen der Einschätzung der Belastung. Als erste Stufe wird die Belastung primär eingeschätzt. Hier wird abgeschätzt ob die wirksame Belastung für das Individuum eher eine ressourcenaufbauende, ressourcenbeanspruchende oder gar ressourcengefährdende Wirkung hat. Diese primäre Bewertung der Belastung hängt sehr von den individuellen Selbsteinschätzungen ab und ähnelt sehr der primären Bewertung des transaktionalen Stressmodell nach Lazarus (Abb. 1) (Kernen, 2005).

Die wirksame Belastung wird als eine ständige, in unterschiedlichem Ausmass auftretende Wirkgrösse, welche durch Transaktion des Individuums subjektiv angepasst wird, verstanden. Es kommt auf externe Komponenten wie der gestellte Anspruch, die bisherigen Verhaltensweisen und die vorhandenen Ressourcen an, wie ein Individuum auf Belastung reagiert (Kernen, 2005).

Als nächste Stufe macht man eine sekundäre Einschätzung der Belastung. Bei der sekundär eingeschätzten Belastung vergleicht man die verfügbaren Ressourcen mit der primär eingeschätzten Belastung. Auch diese Stufe kann man mit der sekundären Bewertung des transaktionalen Stressmodels von Lazarus vergleichen. Bei dieser sekundären Einschätzung werden alle Ressourcen, welche dem Individuum zur Verfügung stehen, in die Bewertung mit einbezogen. Diese Einschätzung der Ressourcen ist eine subjektive Einschätzung, welche jedes Individuum für sich selbst macht (Kernen, 2005).

Falls sich eine Person bei der primären Bewertung der Belastung hohe Ressourcen zugeschrieben hat, ist die Beanspruchung geringer als wenn nur wenige Ressourcen verfügbar sind (Kernen, 2005).

Als nächste Stufe wird im Modell die Beanspruchung beschrieben. Darunter versteht man im Allgemeinen die Belastung auf den Organismus. Die Beanspruchung ist nicht für jedes Individuum gleich. Jeder reagiert anders auf Belastung und wird so mehr oder weniger beansprucht. In diesem Modell resultiert die Beanspruchung aus der primären und sekundären Einschätzung der Belastung. Die primäre und sekundäre Einschätzung der Belastung geschieht ressourcenorientiert. Das heißt in der Einschätzung werden die zur Verfügung stehenden Ressourcen beachtet. Diese Ressourcen müssen zur Bewältigung der Beanspruchung aktiviert und eingesetzt werden, dies geschieht in mehr oder weniger grossem Ausmass (Kernen, 2005).

Je nachdem wie ein Individuum auf die Belastung und Beanspruchung reagiert werden unterschiedliche Ressourcen aufgebraucht oder aufbewahrt. Dieser Prozess kann man als psychophysische Balance beschreiben. Diese psychophysische Balance ist ein Zustand der Homöostase². Dieser Prozess funktioniert trotzdem, da die Beanspruchung stetig steigt und fällt. Ressourcen werden aufgebaut. Ist die Beanspruchung aber so ressourcenzehrend, dass Ressourcen abgebaut werden und die Regulation sich nicht genügend schnell anpassen kann, kippt die Kosten-Nutzen-Rechnung ins Negative. So kommt es, dass eine Stressregulationssituation vorliegt, welche nur in Extremsituationen positiv sein kann. Spielt sich eine solche Situation über eine längere Zeit ein, entsteht eine Dysregulation und eine negative psychophysische Balance entsteht. In dieser Situation erfolgt längerfristig ein Ressourcenabbau, welcher zur Folge haben kann, dass die Gesundheit in eine Dysbalance gerät. So kann zum Beispiel ein Burn-Out entstehen (Kernen, 2005).

In diesem Modell wirkt das Coping auf die Umwelt und umgekehrt. So wird im günstigsten Fall Belastung bewältigt oder besser gesagt, objektiv abgebaut. Im ungünstigsten Fall, also falls die Regulation inadäquat ist, wirkt das Coping kontraproduktiv und die Belastung wird erhöht. Dabei provozieren ungünstige Umwelteigenschaften, dass die Ressourcen des Individuums abgebaut werden und deren Zugriff erschwert wird. Also ist die Wirkung von Coping und die Ausprägung der psychophysischen Balance für den Aufbau, den Erhalt oder Abbau der Ressourcen zuständig. Dieser Prozess ist transaktional und ausschlaggebend auf zukünftige Ressourcenvorräte und Reaktionen auf Belastung (Kernen, 2005).

² Homöostase bedeutet das Können eines Organismus oder eines Systems einen ausgeglichenen und konstanten inneren Zustand zu erhalten/erreichen. Beim Mensch ist das in der Regel die Regulation aller Bereiche der Körperchemie (zum Beispiel: der Blutzuckerspiegel oder psychische Spannungen) (Lexikon online für Psychologie und Pädagogik, 2009).

2.2.2 Beanspruchung und Belastung

Laut Bamberg, Busch und Ducki (2003) gibt es verschiedene Arten von Belastung welche situativ oder personenbezogen auftreten können. Deren Identifizierung ist wichtig und unumgänglich für die richtige Wahl der Stressbewältigung. Es gibt folgende Formen von Belastungen:

- Die *bedingungsbezogene Belastung* welche sich in Form von Umgebungsbelastung wie Lärm, arbeitsplatzbezogene Bedingungen oder der Arbeitsintensität zeigen (Bamberg et al., 2003).
- Die *personenbezogene Belastung* welche als innere Belastung verstanden werden kann. Diese Form der Belastung zeigt sich durch ineffektive Handlungsregulation, Schmerzempfinden, Ermüdungs- und Ärgerzustände oder zu hoch gesteckte Ziele welche nicht erreicht werden können (Bamberg et al., 2003).
- Die *psychosoziale Belastung* durch Vorgesetzte, Führungskräfte, Mitarbeitende und Kolleginnen/Kollegen. Diese Form der Belastung wird oft als Mobbing verstanden (Bamberg et al., 2003).
- Die *emotionale Belastung* zeigt sich dadurch, dass man bei der Arbeit Emotionen zeigen muss, welche man gar nicht hat. Zum Beispiel sollt man im Service eines Restaurants immer lächeln und nett zu den Gästen sein, manchmal ist einem aber nicht danach zu Mute aber man versucht es trotzdem (Bamberg et al., 2003).

Durch das Modell von Lazarus (Abb. 1, S. 7) sieht man, dass jede Person individuell auf belastende Situationen reagiert. Jeder hat unterschiedliche externe und interne Ressourcen. Dadurch wird eine Belastung von jeder Person ganz unterschiedlich bewertet und verarbeitet. Je höher die Ressourcen sind, desto besser kann man die Belastung kompensieren (Schuster et al., 2011).

2.3 Coping (Bewältigung)

Nach dem Stressmodell von Lazarus (siehe Abb. 1) umfasst der Begriff „Bewältigung“ alle Gedanken und Verhaltensweisen, welche benutzt werden um innere und äussere Anforderungen anzunehmen und zu bestehen, welche als belastend wahrgenommen werden. Stressbewältigung ist demnach eine Transaktion aus situativen Gegebenheiten und persönlichen Eigenschaften. Das Bewältigungsverhalten wird oft durch negative sowie auch positive Emotionen geleitet und beruht auf der subjektiven Wahrnehmung der Situation (Lazarus und Folkman, 1984, zitiert nach Genkova, Ringeisen und Leong, 2013).

Bei Lazarus und Folkman (1984) wird zwischen drei Coping-Strategien unterschieden:

- Das *Emotionsbezogene-Coping*: Man versucht die negativen Emotionen welche durch einen Stressor entstehen abzuwenden und mit ihnen umzugehen. Dies ist eine passiv-aktive Strategie zur Stressbewältigung.
- Das *Problemorientierte-Coping*: Man wendet Strategien an um den Stressor zu bewältigen oder die Auswirkungen zu minimieren. Dies ist eine aktive Strategie zur Stressbewältigung.
- Die *Vermeidung*: Hierbei handelt es sich eigentlich auch um eine Emotionsbezogene-Copingstrategie. Die negative Emotion, welche durch einen Stressor ausgelöst wird, wird vermieden, in dem man die stressauslösende Situation/den Stressor umgeht/vermeidet. Diese Strategie zur Stressbewältigung ist passiv (Lazarus und Folkman, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).

2.5 Diversity

Diversity bedeutet wörtlich übersetzt „Vielfalt“. Schreibt man das Wort klein, also „diversity“, bezieht es sich auf die Vielfalt der Menschheit. Schreibt man das Wort aber gross, also „Diversity“, dann bezieht es sich auf die Vielfalt in Firmen. Also eine Geschäftsbasis die sich auf die Heterogenität der Kunden und Angestellten bezieht (Holubar, 2010).

Hinter dem Begriff ‚diversity‘ stecken verschiedene Unterschiede so wie auch Gemeinsamkeiten welche Menschen in Firmen, Kulturen, Gruppen und der gleichen aufweisen können. Menschen können sich bekannterweise in vielen Bereichen unterscheiden (Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen [20.05.2014]). Diese Unterschiede können äusserlich oder subjektiv wahrnehmbar sein (Wagner und Sepehri, 2000). Zu unterscheiden sind:

- Religion
- Geschlecht
- ethnische Herkunft und Hautfarbe
- Alter
- Behinderung
- Bildung
- sozialer Status und Familienstand
- sexuelle Orientierung (Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen [20.05.2014]).

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird das Alter, die ethnische Herkunft und der Familienstand unterschieden.

2.5.1 Stress im Kulturvergleich

Unsere Kultur beeinflusst uns. Somit ist die Bereitschaft, in Stresssituationen soziale Unterstützung zu suchen und anzunehmen kulturabhängig. Jedoch geht man davon aus, dass jede Person weltweit, ähnliche Grundmuster hat im Bezug auf den Umgang mit Stress (Genkova et al., 2013).

Eine Studie aus der USA von Kim, Sherman und Taylor (2008, zitiert nach Genkova et al., 2013) zeigt, dass in eher kollektivistisch orientierten asiatischen oder nordamerikanisch-asiatischen Kulturkreisen, in Stresssituationen weniger oft soziale Unterstützung gesucht wird, wie in individualistischen europäischen oder nordamerikanisch-europäischen Kulturkreisen. Zurück zu führen sind diese Unterschiede zum Beispiel auf das nicht belasten wollen von Verwandten oder Bekannten. Bei diesem Kulturunterschied spielt es keine Rolle welchen Bildungsstand die Person hat, es kommt rein auf die Kultur an.

Der Begriff Kultur sollte nach de Vries (1995, zitiert nach Genkova et al., 2013) ein System mit sozialen Strukturen und Beziehungen sein. Dieses System sollte eine gerechte Aufteilung von materiellen und sozialen Ressourcen gewährleisten und die natürliche Reproduktion vorantreiben. Des Weiteren geben Kulturen einem Werte, Normen und Rollen vor, welche auch zur Stressbewältigung dienen sollten. Die sozialen Strukturen jeder Kultur geben vor, was als Stressor oder was als Ressource dient und wie die eigenen Ziele oder Gruppenziele am besten erreicht werden.

Es wurde bewiesen, dass ein allgemeingültiges Grundmuster des Copingverhaltens besteht, welches auf alle Kulturen angewendet werden kann. Jedoch sind die Intensität, Häufigkeit, Erscheinungsform und die situative Einsatzmöglichkeit stark durch kulturelle Normen und Werte geprägt. Dazu haben sich parallel kulturspezifische Formen der Stressbewältigung entwickelt, welche nur innerhalb der Kulturgruppe vorkommen. Diese Bedeutung und Funktion der einzelnen Stressbewältigungsformen lassen sich am kulturellen Hintergrund ableiten und interpretieren (Genkova et al., 2013).

Bei der Untersuchung der kulturellen Unterschiede im Bezug auf das Stressbewältigungsverhalten wurden vor allem Unterschiede zwischen Südostasiaten/Asian Americans, Hispanic Americans und türkisch stämmigen in Deutschland untersucht (Genkova et al., 2013).

- Südostasiaten/Asian Americans zeigen oft eine eher passive, erdulende und leidende Form von Stressbewältigung (Genkova et al., 2013).
- Hispanic Americans zeigen viele Unterschiede in der Stressbewältigung. Hierbei kommt es nicht nur darauf an, dass sie vom gleichen Kontinent stammen, sie unter-

scheiden sich sehr stark von Land zu Land. So kann man zu dieser Kulturgruppe keine einheitlichen Angaben zur Stressbewältigung machen (Genkova et al., 2013).

- Türkisch stämmige Deutsche zeigen einen anderen Umgang mit Erkrankungen als Deutsche. Je älter, religiöser, kollektivistischer oder je weniger angepasst sie sind an ihre neue Heimat, desto häufiger nehmen sie Erkrankungen als bedrohlicher wahr oder neigen dazu diese zu bagatellisieren (Genkova et al., 2013).

Kulturelle Werte können des Weiteren in Individualismus, Machtdistanz, Unsicherheitsvermeidung und Maskulinität/Feminität unterteilt werden. Durch diese Vierteilung können Gesellschaften charakterisiert werden (Hofstede, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).

- *Individualismus*: Hierbei wird aufgezeigt wie gut Individuen in die Gesellschaft/Gruppe integriert sind. Individualismus kann sich verschieden zeigen. In kollektivistischen Gesellschaften (z.B. China, Singapur und Japan) zeigt es sich in einer hohen Gruppenintegration, in individualistischen Gesellschaften (z.B. USA und Kanada) in einer eher geringen Gruppenintegration (Hofstede, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).
- *Machtdistanz*: Hier wird der Abstand der Individuen auf verschiedenen Hierarchiestufen einer Organisation beschrieben. Dabei wird vorgegeben welche Kommunikations- und Verhaltensmuster auf den verschiedenen Stufen der Hierarchie erlaubt sind. Kulturen mit geringer Machtdistanz (USA und Kanada) erachten die Hierarchiestufen als weniger hoch und sehen die Individuen als gleichberechtigter an, als Kulturen mit einer hohen Machtdistanz (ostasiatische Länder) (Hofstede, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).
- *Unsicherheitsvermeidung*: Hierbei wird die Mehrdeutigkeit der Mitglieder einer Gesellschaft akzeptiert. Kulturen mit einer geringeren Unsicherheitsvermeidung lassen ihren Mitgliedern einen grösseren Freiraum und offeneren Austausch zu als Kulturen mit einer hohen Unsicherheitsvermeidung. In Kulturen mit einer hohen Unsicherheitsvermeidung wird darauf geachtet, dass mehrdeutige Situationen nicht vorkommen, hierzu werden klare Regeln gemacht (Hofstede, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).
- *Maskulinität/Feminität*: In einer femininen Gesellschaft/Kultur wird die gegenseitige Unterstützung hoch geschrieben. In einer maskulinen Gesellschaft/Kultur wird dagegen auf Durchsetzungskraft und Dominanz gesetzt. In stark maskulinen Kulturen gibt es dazu noch viel stärkere Rollenunterschiede zwischen Mann und Frau (Hofstede, 1984, zitiert nach Genkova et al., 2013).

Des Weiteren wurde untersucht, welche Faktoren, im Bezug auf Stress, auf die Gesundheit einwirken. Bei Menschen mit Migrationshintergrund spielt es eine grosse Rolle wie anerkannt

ihr Heimatland ist und welche Vorurteile es darüber gibt. Sind das Herkunftsland und das Zielland sich ähnlich in der Politik, Wirtschaft und in der Gesellschaft haben Migranten weniger Stress und sind gesünder. Zum Beispiel ist es für Personen aus arabischen Ländern nicht so einfach in Deutschland Fuss zu fassen wie für Personen aus westeuropäischen Ländern. Migranten aus Kulturen von denen es mehr Vorurteile gibt, leiden stark unter Diskriminierung, wenigen sozialen Ressourcen und geringer sozialer Unterstützung (Berry, 1997, zitiert nach Genkova et al., 2013).

Oft müssen Migranten/-innen grössere Hürden auf dem Arbeitsmarkt nehmen und dürfen ihren erlernten Beruf, in der neuen Heimat, nicht ausüben da nicht immer alle Zertifikate und Abschlüsse anerkannt werden. Deswegen arbeiten viele Migranten/-innen in Berufen mit schlechteren Arbeitsbedingungen als die „Einheimischen“. Jedoch sind Migranten/-innen welche unter schlechten Arbeitsbedingungen arbeiten robuster und weniger oft krank. Diesen Effekt nennt man „healthy immigrant effect“ und bezeichnet, dass Migranten/-innen die gesünderen Bewohner eines Landes sind. Jedoch verfliegt dieser Effekt mit der zweiten Generation je länger sie sich im Zielland aufhalten wieder (Morales, Lara, Kington, Valdez und Escarce, 2002, zitiert nach Genkova et al., 2013).

2.6 Work-Life-Balance

Unter Work-Life-Balance versteht man die Ausgewogenheit des beruflichen und privaten Lebens. Eine Ausgewogene Work-Life-Balance fördert das Wohlbefinden und kann Stress verhindern. Ein Ungleichgewicht der Work-Life-Balance kann die Lebensqualität beeinträchtigen und die Leistungsfähigkeit, zum Beispiel bei der Arbeit, kann vermindert werden (Myers, 2008).

2.6.1 Stress/Work-Life-Balance im Gastgewerbe

Laut Busch et al. (2009) leiden Menschen mit einem niedrigen Bildungsniveau unter einem schlechteren Gesundheitszustand, da sie öfters in Berufen arbeiten, in welchen sie unter schlechteren Bedingungen arbeiten, als Menschen mit einem hohen Bildungsabschluss. Menschen mit Migrationshintergrund dürfen oft ihre im Heimatland erlernten Berufe nicht ausüben, da die Abschlüsse, Diplome und Zertifikate nicht überall anerkannt werden. Aus diesem Grund kommt es oft vor, dass migrierte Personen oder Personen mit einem niedrigen Bildungsniveau im Gastgewerbe, vor allem im Service oder in der Küche, arbeiten. Einen weiteren Teil der Gastronomiearbeiter sind Teilzeitarbeiter oder Personen, welche einen zweiten Job benötigen, um ihre Familie zu ernähren. All diese Faktoren können stressend wirken. Laut Busch et al. (2009) gibt es folgende Stressoren, welche auf Personen im Gastgewerbe zutreffen:

- Angst um Jobverlust von geringqualifizierten Personen und Teilzeitarbeitern
- Soziale Faktoren (Familie, Migrationshintergrund, Lohn, etc.)
- Zu wenig Lohn (vor allem Geringqualifizierte- oder Teilzeitarbeiter)
- Schlechte Kommunikation seitens der Führung
- Zeit-, Leistungs- und Termindruck
- Team
- Geringe soziale Unterstützung seitens der Führung
- Unfaire Behandlung
- Schichtarbeit/Arbeitszeiten
- Zu hohe Ziele (Busch et al., 2009)

All diese Punkte nehmen auch auf die Work-Life-Balance Einfluss. Das verbindet von Familie und Beruf(en). Unterstützung bei der Arbeit, Ziele und Arbeitszeiten all das beeinflusst unser Leben. Wie viel Zeit bleibt für die Familie, Freunde und auch für mich selbst. Nimmt Arbeit oder Freizeit überhand, ist unsere Work-Life-Balance aus dem Gleichgewicht und Stress kann weniger bewältigt werden (Busch et al., 2009).

2.7 Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen

Mit der transaktionalen Stresstheorie und dem Ressourcen-Belastungs-Modell wird darauf eingegangen wie man Stress bewältigt, seine Ressourcen erkennt und sie richtig einsetzt. Die transaktionale Stresstheorie zeigt verschiedene Bewältigungsstrategien auf, welche durch Stress und nicht ausreichenden Ressourcen, ausgelöst werden können. Dies kann sich in Form von Aggression, Verhaltensänderung und anderem zeigen (siehe Kapitel 2.1.3). Es wird auch klar gesagt, dass jeder Mensch verschiedene Ressourcen hat und somit Stress anders wahrnimmt und auch anders bewältigt.

Im Ressourcen-Belastungs-Modell wird beschrieben, wie Belastung und Beanspruchung Ressourcen benötigen und verbrauchen. Ressourcen werden individuell von jeder Person aufgebaut. Werden diese Ressourcen zu lange beansprucht, so dass sie nicht genügend schnell wiederhergestellt werden können, entsteht eine Dysbalance bezüglich Stressabbau und Stressentstehung. Als Ressourcen gibt es interne und externe Ressourcen. Das können Wissensressourcen, physische und psychische Ressourcen so wie Ressourcen aus der Umwelt (soziokulturelle, ökonomische und biologische Ressourcen) sein (siehe Kapitel 2.2).

Kulturelle Unterschiede bezüglich Stress gibt es. Diese Unterschiede hängen nicht vom Bildungsstand der Personen ab, sie sind rein kultureller Natur. Genkova et al. (2013) gehen davon aus, dass es Weltweit die gleichen Grundmuster zum Umgang mit Stress gibt, jedoch ist es kulturell bedingt, ob man sich soziale Unterstützung sucht oder nicht. Jede Kultur gibt einem Werte, Normen und Rollen vor, diese sollten zur Ressourcenproduktion nützlich sein und somit auch zur Stressbewältigung dienen. Je nach Kultur ist es wichtig sich als Gruppe

oder als Individuum zu sehen, sich soziale Unterstützung bei Verwandten und Bekannten zu holen oder nicht oder Unsicherheiten zu vermeiden. Weiter kann beachtet werden, dass Migranten/innen oft ihre erlernten Berufe im neuen Land nicht ausüben dürfen, da nicht alle Zertifikate und Diplome anerkannt werden. Je nachdem wie anerkannt das Heimatland, im neuen Land ist, ist die Gesundheit der Migranten besser oder schlechter und somit können sie auch unterschiedlich mit Stress umgehen.

Bezüglich den Stressoren und der Work-Life-Balance von Personen welche im Gastgewerbe arbeiten kann gesagt werden, dass es wichtig ist, dass das Team funktioniert und eine transparente Kommunikation seitens der Führung besteht. Da oft in Schichten gearbeitet wird, kann die Work-Life-Balance sehr schnell aus dem Gleichgewicht geraten, vor allem da im Gastgewerbe oft geringqualifiziertes Personal arbeitet oder Personen welche zwei Jobs haben um die Familie zu ernähren. Zeitdruck, Lohn oder zu hohe Ziele sind ebenfalls grosse Stressoren.

Aus meiner Erfahrung als Mitarbeitende bei Lily's kommt mir vieles bekannt vor. In der Lily's AG arbeiten viele Menschen aus vielen verschiedenen Kulturen. Jede Person ist individuell und reagiert in stressigen Situationen anders. Gewisse nehmen es sehr persönlich wenn ein Gast unhöflich ist, anderen ist dies egal. Für einige (vor allem Küchenperson) ist das Lily's wie ihre zweite Familie, sie unternehmen nach Feierabend oder in ihrer Freizeit immer gemeinsame Dinge und kommen oft auch an ihren freien Tagen auf einen Sprung ins Lily's.

3 Methodenteil

In diesem Kapitel wird das genau vorgehen zur Datenerhebung und –auswertung erläutert.

3.1 Vorgehensübersicht

Zu Beginn der Bachelorarbeit fand ein Kick-Off-Meeting mit dem Projektpartner statt. Aufgrund der dort getroffenen Absprachen wurde ein Exposé verfasst, welches den Titel der Arbeit, die Fragestellungen, die Literatur und einen Zeitplan mit Meilensteinen beinhaltet. Dieses Exposé wurde mit der Betreuungsperson der FHNW besprochen. Danach wurde der Interviewleitfaden für die Interviews mit den Führungspersonen erstellt und die Interviews wurden durchgeführt. Auf Grund der erhaltenen Informationen in den Interviews wurde der Fragebogen für die Mitarbeitenden erstellt. Der Fragebogen wurde verteilt und ausgefüllt zurück gegeben. Nach dem Erhalten aller ausgefüllten Fragebogen konnte die Dateneingabe ins SPSS-Programm³ starten. Mit Hilfe dieses Programms wurden die Daten ausgewertet und anschliessend interpretiert. Aufgrund der Ergebnisse wurden verschiedenen Massnahmen erarbeitet.

3.2 Interviews mit den Führungspersonen

Als erster Punkt im Zeitplan waren die Interviews angesetzt. Als Grundlage des Interviewleitfadens dienten verschiedene Literaturquellen. Der Leitfaden wurde halbstrukturiert und umfasst verschiedene Fragen zu Stress im allgemeinen Bereich bei der Leitung und den Mitarbeitenden, was in der Vergangenheit, was jetzt und was in der Zukunft zum Thema Stressmanagement gemacht wurde oder noch gemacht werden soll. Als Interviewpartner dienten die Geschäftsführer und Küchenchefs des Lily's Basel, Lily's Zürich und des Home Delivery Services in Zürich. Diese sechs Interviews dauerten im Schnitt je 15 Minuten und wurden auf Ton aufgenommen.

3.3 Fragebogen

Aufgrund der erhaltenen Informationen in den Interviews wurde der Fragebogen für die Mitarbeitenden erstellt. Der erste Themenblock enthielt allgemeine Fragen rund um das Thema „Stress“, der zweite Block mit Fragen zum Thema „Stress und Arbeit“ und im dritten Block wird das Thema „Stress im Privaten“ behandelt und zum Schluss folgten noch einige demographische Fragen.

³ Das SPSS-Programm ist ein Statistikprogramm, mit welchem man an der Fachhochschule für Angewandte Psychologie arbeitet. Dieses Programm ist für die Studierenden, im Rahmen ihres Studiums, frei erhältlich.

Der Fragebogen umfasst 36 Fragen und wurde in einem Kuvert mit einem Informationsbrief an die Mitarbeitenden verteilt. Damit die objektive Wahrnehmung jedes einzelnen Mitarbeitenden auf das Thema „Stress“ gewährleistet war, wurden die Fragen in „Ich-Form“ gestellt. Die Mitarbeitenden haben eine ordinale Antwortskala mit fünf Antwortoptionen zur Verfügung („Nein“, „eher Nein“, „eher Ja“, „Ja“ und die Option „keine Angabe“). Die Möglichkeit „Keine Angabe“ anzukreuzen wurde gegeben, falls es Mitarbeitende gab, welche eine Antwort nicht beantworten konnten oder wollten.

Beim Fragebogen wurde bewusst darauf verzichtet die Mitarbeitenden nach ihrem Geschlecht zu fragen. Dies wurde gemacht, da einerseits der Fragebogen so anonym war und es in dieser Untersuchung nicht darum ging, ob es Unterschiede bezüglich Stress zwischen den Geschlechtern gibt, sondern nur darum was die Mitarbeitenden stresst, was ihre Ressourcen sind und ob es kulturelle Unterschiede gibt.

Der Fragebogen wurde bewusst schriftlich (in Papierform) abgegeben und nicht als Online-Umfrage gestaltet. Dies wäre, bei dieser Diversität von Mitarbeitenden nicht ganz einfach gewesen und der Rücklauf wäre sicher nicht so hoch gewesen.

Die Umfrage wurde von den Geschäftsleitern an ihre Mitarbeitenden verteilt und diese mussten sie innerhalb von 10 Tagen, im mitgegebenen verschlossenen Kuvert, an sie zurück geben. Diese Kuverts wurden im Vorfeld, mit blauen Stickern beklebt um Manipulationen auszuschliessen.

3.4 Auswertung der Interviews und der Fragebögen

Als erstes wurden die prägnantesten Aussagen der Interviews aufgeschrieben. Die Interviews wurden jedoch nicht transkribiert, da es nur ein paar wenige wichtige Aussagen darin gibt, welche zur Erarbeitung der Fragestellungen dienen. Die Interviews wurden, so wie im Abschnitt 3.3 erwähnt, hauptsächlich zur Erstellung des Fragebogens genutzt. Die Auswertung der Interviews ist im Kapitel 4.1 zu sehen.

Nach Erhalt der ausgefüllten Fragebogen wurden die Daten in das SPSS-Programm eingegeben. Dazu mussten zuerst neue Variablen mit den Fragen und den Antwortskalen gebildet werden. Die Antwortskalen wurden codiert. So erhielt die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ den Code 0, „Nein“ den Code 1, „eher Nein“ den Code 2, „eher Ja“ den Code 3 und „Ja“ den Code 4.

Bei den demographischen Angaben wurden die Antworten ebenfalls codiert.

Zur Sicherstellung der Anonymität wurden bei der Frage zur Nationalität und zum Alter im Nachhinein Gruppen gebildet. Bei den Nationen gibt es nur noch „Europa“ oder „nicht Europa“ und beim Alter wurden sieben Altersklassen gebildet.

Bei der Auswertung wurden Kreuztabellen aller Fragen gemacht. Als Vergleichsfrage wurde immer die Frage „Ich fühle mich gestresst.“ verwendet. So kann man die Stressoren, Ressourcen und Bewältigungsstrategien der Mitarbeitenden am besten herauslesen. Im Anhang sind die Häufigkeitstabellen aller Fragen aufgelistet.

3.5 Interpretation der Ergebnisse

Im letzten Teil werden die qualitativen und quantitativen Ergebnisse interpretiert und mit der Theorie verglichen und verknüpft. Die Erkenntnisse, die negativen sowie die positiven Aussagen werden festgehalten und es werden Verbesserungs- und Veränderungsvorschläge aufgezeigt.

4 Auswertung

Im Kapitel 4.1 folgt eine qualitative Auswertung der Interviews. Diese wird tabellarisch dargestellt, es wird gezeigt welche Antwort zu welcher Fragebogenfrage geführt hat. Im Anhang (Kapitel 12.1) ist der ganze Interviewleitfaden zu finden.

Im Kapitel 4.2 folgt die quantitative Auswertung der Umfrage und eine Zusammenfassung der Stressoren, Ressourcen und Bewältigungsmöglichkeiten der Mitarbeitenden der Lily's AG.

4.1 Qualitative Auswertung

In der nachfolgenden Tabelle (Tabelle 1) findet man die Interviewfragen und Antworten. In der dritten Spalte der Tabelle ist ersichtlich zu welcher Fragebogenfrage die Aussagen geführt haben.

Bei den Antworten hat es Brüche (zum Beispiel 1/6). Diese zeigen an, wie viele der interviewten Personen dieser Meinung sind. Als Interviewpartner dienten die Geschäftsleiter und Küchenchefs der drei Betriebe, insgesamt waren es sechs Personen.

Tabelle 1: Übersicht wieso welche Frage im Fragebogen gestellt wurde.

Interviewfrage:	Antwort:	Frage für den Fragebogen:
<ul style="list-style-type: none"> • Denkt ihr eure Mitarbeitenden fühlen sich gestresst? • Fühlt ihr euch gestresst? In welchen Situationen besonders? 	<ul style="list-style-type: none"> • „Es ist kein easy Job, man wird schon gefordert, geistig wie auch körperlich“ (1/6) • Zumindest zeitweise gestresst. (6/6) • Schon gestresst, sind uns das aber auch langsam gewöhnt (1/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich fühle mich gestresst.
<ul style="list-style-type: none"> • Nehmen die unterschiedlichen Kulturen stress anders wahr? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nein, bei der Arbeit nicht. Im privaten Bereich gehen sie vielleicht anders mit Stress um. (6/6) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Leiden sie eher unter Stress durch die Arbeit oder eher im Privaten? • Gibt es eine Grenze zwischen Beruf und Freizeit bei euch und euren Mitarbeitenden? 	<ul style="list-style-type: none"> • es kommt auf die Person an und es gibt sicher solche, die das gut trennen können aber es hat auch solche, die wenig Familienangehörige in der Schweiz haben und dann wird die Arbeit ihr Mittelpunkt. (4/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst als durch Dinge im Privaten. • Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen.

Interviewfrage:	Antwort:	Frage für den Fragebogen:
<ul style="list-style-type: none"> • Was denkt ihr sind die Ressourcen eurer Mitarbeitenden Stress zu bewältigen? • Was sind eure Ressourcen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Das ist Unterschiedlich. (6/6) • Einige haben keine Familie hier, die anderen schon. Einige machen Sport andere nicht. (2/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich hab ein Hobby oder treibe Sport neben der Arbeit.
<ul style="list-style-type: none"> • Wisst ihr oder eure Mitarbeitenden was ihr gegen Stress tun könnt? • Wünscht ihr euch mehr Infos zur Stressbewältigung und überhaupt zum Umgang mit Stress? 	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt sicher solche die es wissen und nutzen und auch solche die es nicht nutzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe. • Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Thema Stress.
<ul style="list-style-type: none"> • Was macht ihr wenn ihr feststellt, dass ein Mitarbeitender unter zu viel Stress leidet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Team hilft sich gegenseitig, oder wenn es gar nicht mehr geht versuche ich selbst auch zu helfen wo es geht. (6/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress. • In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich mir Unterstützung holen kann.
<ul style="list-style-type: none"> • Findet ihr eure Mitarbeitenden sind weniger oft krank als früher? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja (4/6) • Nein, vor allem die neuen sind viel anfälliger. (1/6) • Ja, aber wir sind viel strenger. Wir fragen viel genauer nach. (1/6) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Was macht ihr wenn Konflikte im Team entstehen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Gespräch mit beiden Parteien führen und versuchen zu vermitteln. (6/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich fühle mich wohl im Team. • Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernstgenommen. Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe.

Interviewfrage:	Antwort:	Frage für den Fragebogen:
<ul style="list-style-type: none"> • Gab es früher schon Stressprävention im Lily's? • Was wurde gemacht anstelle der Stressprävention? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nein, das gab es noch nie so. (6/6) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Regeln bezüglich der Arbeitszeiten gibt es? • Habt ihr genügend Personal, damit niemand mehr als vorgesehen arbeiten muss? 	<ul style="list-style-type: none"> • Es versuchen alle, ihre Mitarbeitenden nicht mehr als sechs Tage am Stück einzuplanen und ihnen dann sicher auch zwei Tage frei zu geben. (6/6) • Eigentlich genügend Personal, wenn jedoch zwei krank werden wird es knapp. (2/6) • Manchmal ist es schwer geeignetes Personal zu finden, dann werden die anderen etwas mehr eingeplant. (1/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich habe genügend Zeit mich zwischen zwei Schichten zu erholen. • Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten. • Ich hab neben meiner Arbeit noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern/ mich mit Freunden zu treffen. • Ich hab genügend Zeit private Dinge zu erledigen.
<ul style="list-style-type: none"> • Pausenregelung ändern? Minipausen einführen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausserhalb der Stosszeiten können kleine Pausen gemacht werden. (6/6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ich kann 5 Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen.
<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es ein Stresskonzept? 	<ul style="list-style-type: none"> • Nein, ich glaube nicht. (5/6) • Vielleicht hat das Personalbüro so etwas, wir haben das aber nicht bei uns. (1/6) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Hat sich durch die Stressschulung etwas verändert? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja und nein, es kommt immer darauf an, ob die Mitarbeiter es umsetzen oder nicht. (4/6) • Ja, so haben viele etwas gelernt. Aber ob sie es so machen weiss ich nicht. (1/6) 	

Interviewfrage:	Antwort:	Frage für den Fragebogen:
<ul style="list-style-type: none"> Gibt ihr euern Mitarbeitenden genügend Feedback bezüglich der Arbeitsleistung? 	<ul style="list-style-type: none"> Geben positives und negatives Feedback, kommt aber manchmal vor, dass es zu negativ ist. (6/6) 	<ul style="list-style-type: none"> Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung. Das Feedback, welches ich erhalte, ist nur negativ.
<ul style="list-style-type: none"> Habt ihr selbst Verbesserungsvorschläge oder Wünsche? Kann man im Betrieb gewisse Abläufe verbessern um die Mitarbeitenden weniger zu fordern? 	<ul style="list-style-type: none"> Eine Vertrauensperson für Probleme. (1/6) Besseres Kassensystem und den Gästen klar machen dass man am Platz bezahlen sollte. (1/6) Eine grössere Küche (lacht) (1/6) Gutes Personal einstellen (3/6) 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernstgenommen. Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe.

Da die Meinungen bei der Frage ob die Mitarbeitenden öfters krank sind als früher, auseinander gingen, wird hier kurz darauf eingegangen. In der nachfolgenden Tabelle (Tabelle 2) sind die gesamten Krankheitstage der Lily's AG in den Jahren 2011-2013 zu sehen.

Tabelle 2: Krankheitsfehltag in der Lily's AG im Jahre 2011-2013 (internes Lily's Dokument, 2014)

	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Gesamt
2011	34	9	2	14.5	2	15.5	25.5	4	4	32	36	35	214.5
2012	11.5	11	49	39.5	5	7	6	2	15	40	23	27.5	236.5
2013	23.5	91	84.5	54.5	24.5	10	6	1	5	37	62	24.5	423.5

Durch diese Tabelle wird ersichtlich, dass die Krankheitsfehltag massiv zugenommen haben. Im Jahr 2013 hat es fast Doppelt so viele Krankheitsfehltag wie im Jahr 2011.

Es fällt vor allem auf, dass die Monate Januar bis April und September bis Dezember vermehrt Krankheitsfehltag aufweisen. In diesen Monaten wird öfters neues Personal eingestellt als in den anderen Monaten. Dieses scheint, laut der Tabelle, anfälliger zu sein für Krankheiten als „älteres Personal“.

4.2 Quantitative Auswertung (Statistische Auswertung)

Hier werden die Daten aus den Fragebogen ausgewertet und dargestellt. Der Fragebogen ist im Anhang unter dem Kapitel 12.2 (ab S. 67) zu finden.

4.2.1 Beschreibung der Stichprobe

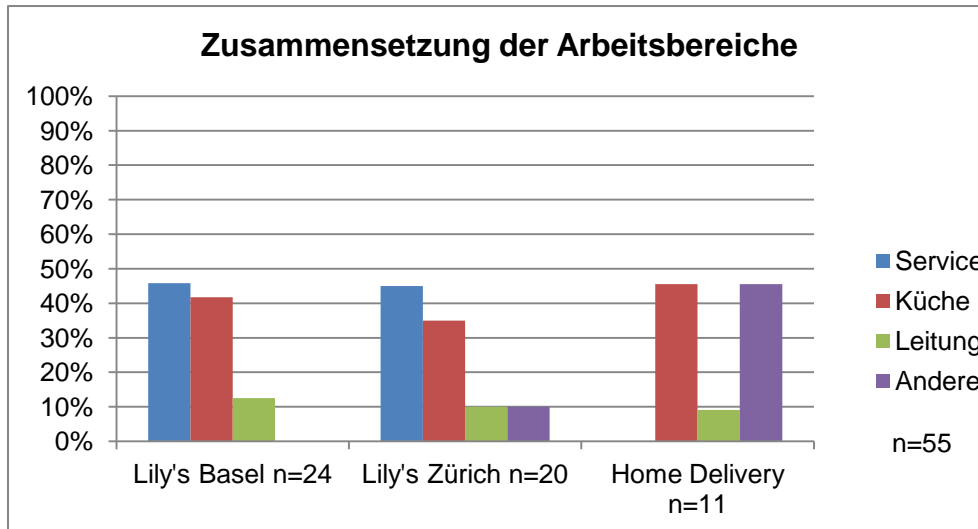


Abbildung 3: Zusammensetzung der Arbeitsbereiche

In den Lily's Restaurants in Basel und Zürich und dem Home Delivery Service arbeiten 100 Personen. Von diesen 100 Personen haben 55 die Umfrage ausgefüllt und zurück gegeben. 24 (43.6 %) davon arbeiten im Lily's Basel, 20 (36.4%) im Lily's Zürich und 11 (20%) im Home Delivery Service. Im Lily's Basel und Lily's Zürich sind jeweils 40 Personen angestellt. Im Home Delivery sind es 20 Personen.

Da einige Personen die Umfrage gar nicht erst ausgefüllt oder abgegeben haben oder einzelne Fragen nicht von allen beantwortet wurden, ist zu erwähnen, dass es viele Mitarbeitende hat, welche nicht gut deutsch sprechen und auch solche die nicht gut lesen oder schreiben können. Diese Werden als „Missings“ oder auch fehlende Werte bezeichnet.

In der oben stehenden Grafik sieht man wie viele Personen in welchem Betrieb und in welchem Bereich arbeiten.

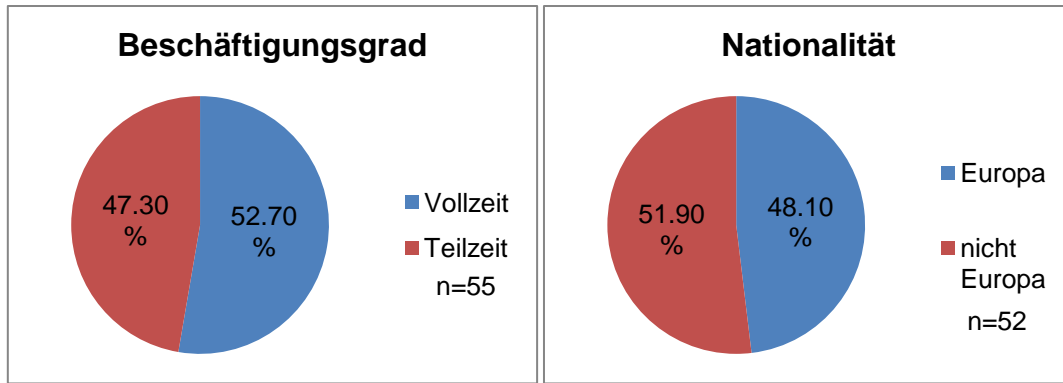


Abbildung 4: Beschäftigungsgrad

Abbildung 5: Nationalität

29 Personen (52.7%) sind in den drei Lily's Vollzeit angestellt, 26 (47.3%) sind Teilzeit Beschäftigte. Die Anstellungsdauer reicht von ein paar Monaten bis zu 15 Jahren. 31 Personen (56.4%) geben an das sie zwischen ein paar Monaten bis zu vier Jahren im Lily's tätig sind.

25 (48.1%) der Befragten gaben ein Land in Europa als Nationalität an. 27 Personen (51.9%) gaben ein Land auf dem asiatischen, dem afrikanischen oder dem südamerikanischen Kontinent an. Diese verschiedenen Nationalitäten wurden alle als „nicht Europa“ deklariert um die Anonymität zu gewährleisten.

Zu den verschiedenen Nationalitäten gehören Thailand, Indonesien, Philippinen, Afghanistan, Polen, Tunesien, Algerien, Marokko, Brasilien, Frankreich und Schweiz.

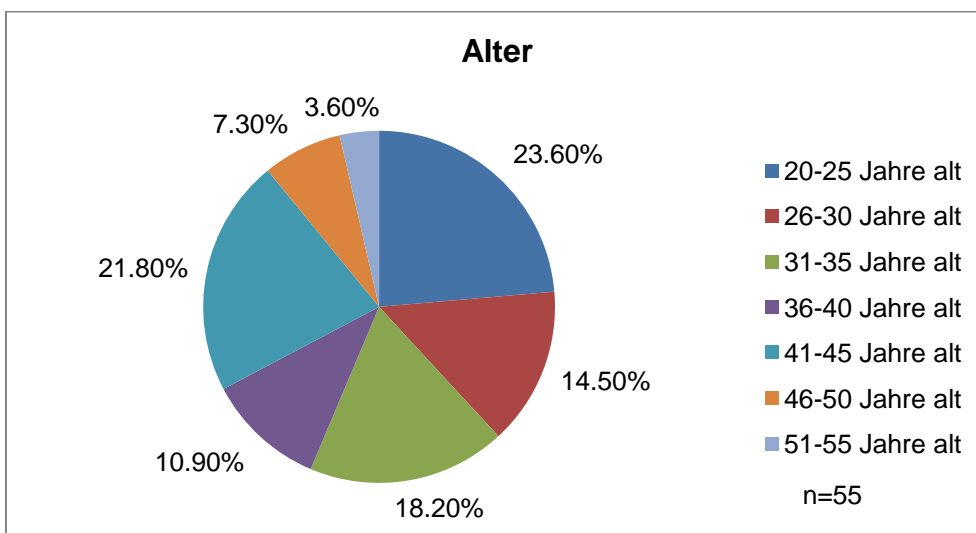


Abbildung 6: Alter

Die Mitarbeitenden in den Lily's sind zwischen 20 und 55 Jahre alt. Die grösste Altersgruppe ist die mit den 20 bis 25 Jährigen, diese umfasst 13 Personen (23.6%).

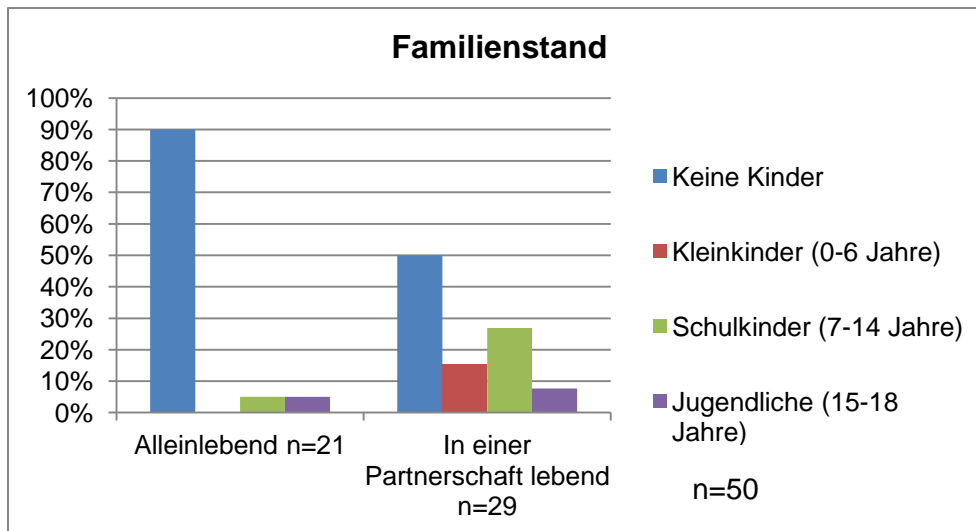


Abbildung 7: Familienstand

21 Personen (42%) geben an, dass sie alleine leben und 29 Personen (58%) geben an, dass sie in einer Partnerschaft leben. Hier sind fünf „Missings“ verzeichnet.

Von den 21 Personen welche alleine leben haben 90% keine Kinder und der Rest hat entweder Kinder im Alter von sieben bis 14 Jahre (5%) oder von 15 bis 18 Jahre (5%).

Die Personen welche angeben in einer Partnerschaft zu leben, haben zu 50% keine Kinder. Die Restlichen haben Kinder im Alter von 0 bis sechs Jahre (15.4%), von sieben bis 14 Jahre (26.9%) und Jugendliche im Alter von 15 bis 18 Jahre (7.7%).

Es folgt eine Tabelle (Tabelle 3) welche aufzeigt welcher Arbeitsplatz wie viele Voll-/Teilzeit Arbeiter hat, wie viele aus Europa oder nicht Europa kommen, wie ihr Familienstand ist und ob die Mitarbeitenden Kinder im Haushalt haben.

Tabelle 3: Arbeitsplatz im Vergleich zu Beschäftigungsgrad, Nationalität, Familienstand, Kinder im Haushalt und Anstellungsdauer.

		Service	Küche	Leitung	Andere
Beschäftigungsgrad	Vollzeit	9.1%	30.9%	10.9%	1.8%
	Teilzeit	27.3%	9.1%	0%	10.9%
Nationalität	Europäer	23.1%	3.8%	7.7%	13.5%
	Nicht Europäer	13.5%	34.6%	3.8%	0%
Familienstand	Alleinlebend	20%	10%	2%	10%
	In einer Partnerschaft lebend	16%	28%	10%	4%
Kinder im Haushalt	Keine Kinder im Haushalt	32%	20%	6%	10%
	Kleinkinder	2%	2%	2%	2%
	Schulkinder	4%	14%	0%	0%
	Jugendliche	0%	6%	0%	0%
Anstellungsdauer	0-4 Jahre	25.5%	19.6%	5.9%	11.8%
	5-8 Jahre	3.9%	9.8%	3.9%	2%
	9-15 Jahre	3.9%	11.8%	2%	0%

In der Tabelle 3 fällt vor allem auf, dass in der Küche am meisten Teilzeitleiter arbeiten (27.3%) und es mehrheitlich Europäer sind (23.1%). Kinder hat es bei den Serviceangestellten fast keine im Haushalt (32%), sie leben zu 20% alleine und sie sind am meisten 0-4 Jahre angestellt (25.5%).

In der Küche hat es vor allem Vollzeitangestellte (30.9%) welche nicht aus Europa stammen (34.6%). Vermehrt leben Küchenangestellte in einer Partnerschaft (28%), haben keine Kinder (20%) oder Schulkinder (14%) im Haushalt und sind zwischen 0-15 Jahren angestellt.

In der Leitung hat es nur Vollangestellte, sie sind zu meist Europäer (7.7%) und leben in einer Partnerschaft (10%). Es hat mehrheitlich Personen in der Leitung ohne Kinder (6%) welche 0-4 Jahre angestellt sind (5.9%).

In den anderen Berufen hat es fast nur Teilzeitleiter (10.9%) welche aus Europa (13.5%) kommen und alleine leben (10%). Sie haben keine Kinder im Haushalt (10%) und sind zwischen 0-4 Jahren angestellt (11.8%). 9-15 Jahren ist in dieser Sparte niemand angestellt.

4.2.2 Stress im Lily's

Tabelle 4: „Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst, als durch Dinge im Privaten" im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst, als durch Dinge im Privaten.	Keine Angabe	0%	1.8%	1.8%	3.6%
	Nein/eher Nein	1.8%	47.3%	9.1%	58.2%
	Ja/eher Ja	0%	14.5%	23.6%	38.2%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 4 zeigt sich, dass viele sich nicht gestresst fühlen und auch nicht durch die Arbeit gestresst sind (47.3%). Es könnte sein, dass der Stress im Privaten grösser ist als bei der Arbeit oder aber das Arbeit und Privatleben sie zu gleichen Teilen stresst. Ein anderer grosser Teil (23.6%) fühlt sich gestresst und gibt an, dass die Arbeit sie mehr stresst als ihr Privatleben.

Der Unterschied zwischen den Gruppen ist hoch signifikant (Chi-Quadrat=12.495; df=4; $p > .01$) und zeigt, dass sich der grössere Teil der Mitarbeitenden nicht oder zumindest nicht explizit durch die Arbeit gestresst fühlt.

Tabelle 5: „Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen." im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen.	Nein/eher Nein	0%	12.7%	5.5%	18.2%
	Ja/eher Ja	1.8%	50.9%	29.1%	81.8%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 5 zeigt, dass die Meisten (50.9%) Arbeit und Freizeit gut trennen können und nicht gestresst sind. Somit stellt dies kein Stressor dar.

Hier ist der Unterschied zwischen den Gruppen nicht signifikant.

Tabelle 6: "Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten.	Nein/eher Nein	0%	7.3%	14.5%	21.8%
	Ja/eher Ja	1.8%	56.4%	20%	78.2%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 6 zeigt 14.5% der gestressten Mitarbeitenden können nach der Arbeit nicht nach Hause gehen und abschalten. Hier stellt sich nun die Frage, ob sie dies nicht können da sie Dinge von der Arbeit beschäftigen oder ob Kinder und ein Partner auf sie zu Hause warten und sie weiter gefordert werden. Dies könnte man weiterführend ebenfalls untersuchen.

78.2% der Mitarbeitenden können nach der Arbeit abschalten, egal ob sie sich gestresst oder nicht gestresst fühlen.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist signifikant (Chi-Quadrat=7.078; df=2; p>.05). Das zeigt, dass sich die Meisten nicht oder nicht nur durch das fehlende Abschalten, nach der Arbeit, gestresst fühlen.

Tabelle 7: "Wenn ich Konflikte zu Hause habe, kann ich diese bei der Arbeit vergessen" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Wenn ich Konflikte zu Hause habe, kann ich diese bei der Arbeit vergessen.	Keine Angabe	0%	5.5%	1.8%	7.3%
	Nein/eher Nein	0%	10.9%	3.6%	14.5%
	Ja/eher Ja	1.8%	47.3%	29.1%	78.2%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Konflikte von zu Hause können bei der Arbeit, laut Tabelle 7, mehrheitlich vergessen werden (78.2%). 3.6% der Mitarbeitenden welche sich gestresst fühlen, können Konflikte von zu Hause, während der Arbeit nicht vergessen.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 8: „Ich bin oft nervös und gereizt“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich bin oft nervös und gereizt.	Nein/eher Nein	1.8%	56.4%	25.5%	83.6%
	Ja/eher Ja	0%	11.4%	9.1%	16.4%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 8 sagt, dass die Mitarbeiter mehrheitlich nicht nervös oder gereizt sind, unabhängig davon ob sie sich gestresst fühlen oder nicht (83.6%). Nur 9.1% der Mitarbeitenden sind oft nervös und gereizt und fühlen sich auch gestresst. In der Theorie wird beschrieben, dass nervöses oder gereiztes Verhalten eine Folge von Stress ist.

Der Unterschied zwischen den Gruppen ist auch hier nicht signifikant.

Tabelle 9: „Ich leide oft unter Vergesslichkeit“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

	Ich fühle mich gestresst.				
		keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich leide oft unter Vergesslichkeit.	Keine Angabe	0%	1.9%	1.9%	3.7%
	Nein/eher Nein	1.9%	46.3%	29.6%	77.8%
	Ja/eher Ja	1.9	16.7%	1.9%	18.5%
	Gesamt	1.9%	64.8%	33.3%	100%

Auch Vergesslichkeit stellt in der Lily's AG keine allgemeine Folge von Stress dar. In der Tabelle 9 ist ersichtlich, dass es einige gibt (16.7%), die leiden unter Vergesslichkeit fühlen sich jedoch nicht gestresst. 46.3% fühlen sich nicht gestresst und leiden auch nicht unter Vergesslichkeit. Lediglich 29.6% fühlen sich gestresst und leiden unter Vergesslichkeit. Auch zwischen diesen Gruppen besteht kein signifikanter Unterschied.

Tabelle 10: „Ich leide unter Gelenk- und Muskelschmerzen“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich leide unter Gelenk- und Mus- kelschmerzen.	Keine Angabe	0%	0%	1.8%	1.8%
	Nein/eher Nein	1.8%	43.6%	10.9%	56.4%
	Ja/eher Ja	0%	20%	21.8%	41.8%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Das Gelenk- und Muskelschmerzen eine Folge von Stress sind, kann man auch hier nicht eindeutig bestimmen (Tabelle 10). Einige reagieren auf Stress mit Schmerzen (21.8%) andere nicht (10.9%). In einer Feinanalyse (welche im Rahmen dieser Bachelorarbeit nicht gemacht wird), könnte man untersuchen ob eher in der Küche oder im Service vermehrt Gelenk- und Muskelschmerzen vorkommen. Des Weiteren könnte man Untersuchen ob eher jüngere oder ältere Personen darunter leiden und ob die Beschäftigungsdauer einer Rolle spielt.

Der Unterschied zwischen diesen beiden Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 11: "Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe.	Nein/eher Nein	0%	9.1%	9.1%	18.2%
	Ja/eher Ja	1.8%	54.5%	25.5%	81.8%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 11 zeigt, dass den Mitarbeitern der Lily's AG scheint mehrheitlich klar zu sein, was sie bei zu viel Stress tun können (81.8%). Nur 9.1% fühlen sich gestresst und wissen nicht was dann zu tun ist.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen zeigt keine Signifikanz auf.

Tabelle 12: "In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich Unterstützung holen kann." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich Unterstützung holen kann.	Keine Angabe	0%	0%	1.8%	1.8%
	Nein/eher Nein	0%	1.8%	7.3%	9.1%
	Ja/eher Ja	1.8%	61.8%	25.5%	89.1%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Ein grosser Teil (89.1%) weiss, laut Tabelle 12, wo er sich Unterstützung holen kann, wenn er in einer besonders stressigen Situation ist. Unwissen scheint deshalb kein Stressor zu sein. Es gibt 25.5% welche sich gestresst fühlen, aber wissen wo sie sich Unterstützung holen können.

Es kann kein signifikanter Unterschied festgestellt werden.

Tabelle 13: "Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Themas Stress." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Thema Stress.	Nein/eher Nein	1.9%	38.9%	24.1%	64.8%
	Ja/eher Ja	0%	24.1%	11.1%	35.2%
	Gesamt	1.9%	63%	35.2%	100%

Tabelle 13 zeigt, obwohl sich einige Mitarbeitenden gestresst fühlen, möchten sie keine weiteren Infos zum Themas Stress (24.1%). 35.2% möchte weitere Infos zum Thema Stress unabhängig davon ob sie sich gestresst fühlen oder nicht. Keine weiteren Infos zu wollen kann darauf zurück zu führen sein, dass verschiedenen Kulturen (vor allem Asiatische) ihr Umfeld nicht belasten möchten und deswegen nicht immer nach sozialer Unterstützung fragen. Auch hier ist der Unterschied nicht signifikant.

Tabelle 14: "Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress.	Nein/eher Nein	1.8%	54.5%	23.6%	80%
	Ja/eher Ja	0%	9.1%	10.9%	20%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Der Stress welcher während der Arbeit entsteht ist, laut Tabelle 14, nicht durchgehend und ist somit nicht so belastend für die Mitarbeitenden der Lily's AG (23.6%). Es scheint als ob der Stress welcher am Arbeitsplatz entsteht gut bewältigt werden kann und somit ist dies sehr positiv für den Arbeitsplatz.

Auch hier konnte kein signifikanter Unterschied festgestellt werden.

Tabelle 15: Ich kann fünf Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich kann fünf Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen.	Keine Angabe	0%	1.8%	0.0%	1.8%
	Nein/eher Nein	1.8%	7.3%	7.3%	16.4%
	Ja/eher Ja	0%	54.5%	27.3%	81.8%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Zu wenig Pausen scheint, laut Tabelle 15, auch kein Stressor zu sein für die Mitarbeitenden. Es ist fast allen möglich kurz von ihrem Arbeitsplatz weg zu gehen unabhängig von ihrem Stressempfinden (81.8%). 16.4% geben an, dass sie nicht einfach schnell vom Arbeitsplatz weg können, hier stellt sich die Frage ob sie dies nur auf die Stosszeiten beziehen oder nicht.

Es besteht kein signifikanter Unterschied.

Tabelle 16: Ich habe genügend Zeit mich zwischen zwei Schichten zu erholen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich habe genügend Zeit mich zwischen zwei Schichten zu erholen.	Keine Angabe	0%	3.6%	3.6%	7.3%
	Nein/eher Nein	0%	7.3%	14.5%	21.8%
	Ja/eher Ja	1.8%	52.7%	16.4%	70.9%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 16 zeigt, dass für fast die Hälfte der Personen, welche sich gestresst fühlen, reicht die Zeit zwischen zwei Schichten nicht, um sich zu erholen (14.5%). Für die andere Hälfte reicht sie (16.4%). Die nicht gestressten Personen haben genügend Zeit zwischen zwei Schichten um sich zu erholen (52.7%).

Hier könnte man in einer Feinanalyse untersuchen, ob die Personen die angeben gestresst zu sein und zu wenig Zeit zum erholen haben, Kinder im Haushalt haben und allein lebend oder in einer Partnerschaft sind.

Auch hier zeigt sich kein signifikanter Unterschied zwischen den zwei Gruppen.

Tabelle 17: "Die mir aufgetragene Arbeit kann ich gut lösen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Die mir aufgetragene Arbeit kann ich gut lösen.	Keine Angabe	1.8%	0%	0%	1.8%
	Nein/eher Nein	0%	0%	1.8%	1.8%
	Ja/eher Ja	0%	63.6%	32.7%	96.4%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 17 zeigt, dass positiv zu sagen ist, dass die Mitarbeitenden die Arbeiten welche sie aufgetragen bekommen gut lösen können und somit auch kein Stressor darstellt (96.4%).

Der Unterschied dieser zwei Gruppen weist eine sehr hohe Signifikanz auf (Chi-Quadrat=56.912; df=4; p<.01). Das heisst, dass kein Zusammenhang zwischen den aufgetragenen Arbeiten und dem Stressempfinden besteht.

Tabelle 18: "Die Aufträge, die ich erhalte, sind mir klar." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Die Aufträge, die ich erhalte, sind mir klar.	Nein/eher Nein	0%	1.8%	0%	1.8%
	Ja/eher Ja	1.8%	61.8%	34.5%	98.2%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Ebenfalls positiv ist, dass die Aufträge den Mitarbeitenden klar gestellt werden und somit ebenfalls kein Stressor darstellen (98.2%) (Tabelle 18).

Es kann jedoch kein signifikanter Unterschied festgestellt werden.

Tabelle 19: "Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung." Im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst.“

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung.	Keine Angabe	0%	3.6%	0%	3.6%
	Nein/eher Nein	0%	14.5%	12.7%	27.3%
	Ja/eher Ja	1.8%	45.5%	21.8%	69.1%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 19, empfinden 12.7% der sich gestresst fühlenden Mitarbeiter, ihr Feedback als nicht genügend. Ebenfalls empfinden 14.5% der Mitarbeitenden welche sich nicht gestresst fühlen, das Feedback als ungenügend. Bei den Restlichen ist es genügend und somit kein Stressor. Feedback kann sehr individuell empfunden werden, in manchen Fällen und je nach Stimmung wird Feedback als zu negativ/positiv empfunden und somit als nicht passend oder genügend.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 20: "Das Feedback welches ich erhalte, ist nur negativ." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Das Feedback, welches ich erhalte, ist nur negativ.	Keine Angabe	1.9%	3.7%	3.7%	9.3%
	Nein/eher Nein	0%	51.9%	25.9%	77.8%
	Ja/eher Ja	0%	9.3%	3.7%	13%
Gesamt		1.9%	64.8%	33.3%	100%

Tabelle 20 zeigt, dass die Art und Weise des Feedbacks ist ebenfalls kein Stressor für die Mitarbeitenden. 77.8% empfinden ihr Feedback als nicht nur negativ, unabhängig davon, ob sie gestresst sind oder nicht. Nur 9.3% empfindet es als zu negativ oder möchte dazu keine Angabe machen.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist signifikant (Chi-Quadrat=10.459; df=4; p>.05). Das heisst, dass das Feedback nicht zu negativ ist und somit nicht dazu führt, dass die Mitarbeitenden gestresst sind.

Tabelle 21: "Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernst genommen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernstgenommen.	Keine Angabe	0%	1.9%	1.9%	3.7%
	Nein/eher Nein	1.9%	9.3%	9.3%	20.4%
	Ja/eher Ja	0%	51.9%	24.1%	75.9%
Gesamt		1.9%	63%	35.2%	100%

Mehrheitlich wird in Tabelle 21 ausgesagt, dass die Mitarbeitenden sich ernstgenommen fühlen wenn sie ihren Vorgesetzten von einem Problem erzählen (75.9%). Es gibt einige Enthaltungen. Dies könnte sein, weil sich einige Mitarbeitenden nicht getrauen etwas Falsches zu sagen oder Angst vor den Konsequenzen haben. 20.4% fühlen sich von ihrem Vorgesetzten, bei Problemen, nicht ernstgenommen.

Der Unterschied der Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 22: "Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe.	Keine Angabe	0%	1.8%	0%	1.8%
	Nein/eher Nein	0%	5.5%	5.5%	10.9%
	Ja/eher Ja	1.8%	56.4%	29.1%	87.3%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Dass die Mehrheit (87.3%) sagt, dass sie Hilfe erhalten wenn sie ihren Vorgesetzten darum bitten, ist positiv zu werten. Bei den „Nein/eher Nein-Antworten“ (10.9%) könnte man in einer Feinanalyse noch heraus finden, in welchem dem Betrieb dies eher nicht so empfunden wird.

Auch Tabelle 22 zeigt Enthaltungen. Dies kann wiederum aufgrund der Angst etwas Falsches zu sagen geschehen sein.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 23: "Ich langweile mich oft während meiner Arbeit." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich langweile mich oft während meiner Arbeit.	Nein/eher Nein	1.8%	61.8%	32.7%	96.4%
	Ja/eher Ja	0%	1.8%	1.8%	3.6%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 23 scheint die Arbeit nicht grosse Langeweile zu versprühen (96.4%). Somit ist Langeweile auch kein Stressor. Auch der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 24: "Ich empfinde meine Arbeit als anspruchsvoll." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich empfinde meine Arbeit als anspruchsvoll.	Keine Angabe	1.9%	0%	9.3%	11.1%
	Nein/eher Nein	0%	18.5%	5.6%	24.1%
	Ja/eher Ja	0%	44.4%	20.4%	64.8%
	Gesamt	1.9%	63%	35.2%	100%

Für viele die sich gestresst fühlen, ist die Arbeit, laut Tabelle 24, anspruchsvoll (20.4%). Da stellt sich die Frage, ob sie zeitweise zu anspruchsvoll ist und deswegen als Stressor gilt. Jedoch fühlt sich auch ein grosser Teil nicht gestresst, trotz anspruchsvoller Arbeit (44.4%).

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist hoch signifikant (Chi-Quadrat=16.990; df=4; p>.01). Das zeigt, dass die anspruchsvolle Arbeit kein expliziter Grund für das Stressempfinden der Mitarbeitenden ist.

Tabelle 25: "Ich fühle mich wohl im Team" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine An- gabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich fühle mich wohl im Team.	Keine Angabe	0%	3.6%	0%	3.6%
	Nein/eher Nein	0%	0%	5.5%	5.5%
	Ja/eher Ja	1.8%	60%	29.1%	90.9%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Für einen kleinen Teil (5.5%) stellt das Team einen Stressor dar, für den Rest nicht. Die Mehrheit (90.9%) fühlt sich wohl im Team, wie in Tabelle 25 ablesbar ist.

Es kann kein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen gefunden werden.

Tabelle 26: „Ich hab neben meinen Arbeitszeiten noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst.“

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich hab neben meinen Arbeitszeiten noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern.	Keine Angabe	0%	1.9%	5.6%	7.4%
	Nein/eher Nein	0%	7.4%	14.8%	22.2%
	Ja/eher Ja	1.9%	53.7%	14.8%	70.4%
	Gesamt	1.9%	63%	35.2%	100%

Bei den Personen die sich gestresst fühlen ist die Antwort sehr ausgeglichen, zwei gleich grosse Teile (je 14.8%) haben genügend oder zu wenig Zeit sich um ihre Familie zu kümmern und einen kleineren Teil (5.6%) macht dazu keine Angabe. Der grösste Teil hat jedoch genügend Zeit sich um die Familie zu kümmern und wird dadurch nicht gestresst (53.7%) (Tabelle 26).

Der Unterschied dieser zwei Gruppen weist eine Signifikanz auf (Chi-Quadrat=11.425; df=4; $p > .05$). Diese Signifikanz zeigt, dass genügend Zeit für die Familie vorhanden ist und sich die Mitarbeitenden nicht deswegen gestresst fühlen.

Tabelle 27: Ich hab neben der Arbeit noch Zeit, mich mit Freundinnen und Freunden zu treffen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich hab neben der Arbeit noch Zeit, mich mit Freundinnen und Freunden zu treffen.	Nein/eher Nein	1.8%	7.3%	7.3%	16.4%
	Ja/eher Ja	0%	56.4%	27.3%	83.6%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 27 zeigt, dass die meisten der Mitarbeiter genügend Zeit haben sich mit ihren Freundinnen und Freunden zu treffen (83.6%). Der Teil der Mitarbeitenden (16.4%) der dies verneint, müsste man untersuchen, ob sie überhaupt Freunde in der Schweiz haben oder nicht.

Freunde treffen ist für viele ein guter Ausgleich zu Stress und hilft ihn abzubauen. Freunde stellen eine Ressource da, fehlt diese wird Stress vermehrt zur Belastung.

Auch hier weist der Unterschied zwischen den Gruppen eine Signifikanz auf (Chi-Quadrat=6.039; df=2; p>.05). Dies zeigt, dass genügend Zeit vorhanden ist um sich mit Freunden/innen zu treffen und die Mitarbeitenden deswegen nicht gestresst sind.

Tabelle 28: "Manchmal habe ich Geldsorgen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Manchmal habe ich Geldsorgen.	Keine Angabe	1.8%	7.3%	1.8%	10.9%
	Nein/eher Nein	0%	36.4%	12.7%	49.1%
	Ja/eher Ja	0%	20%	20%	40%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 28, stellen Geldsorgen einen Stressor dar, 40% haben Geldsorgen und 49.1% geben an keine zu haben. Auch die Mitarbeitenden, welche sich nicht gestresst fühlen, haben Geldsorgen. Hier stellt sich die Frage ob Personen mit Familie, vermehrt gestresst sind durch Geldfragen, Lohn und dergleichen.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist hoch signifikant (Chi-Quadrat=11.937; df=4; p>.01). Diese Signifikanz zeigt, dass Geldsorgen nicht explizit für das Stressempfinden der Mitarbeitenden verantwortlich sind, sondern eher das ganze Drumherum (Familie, genügend Lohn, genügend Arbeit, etc.)

Tabelle 29: "Ich hab ein Hobby oder treibe Sport neben der Arbeit." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich hab ein Hobby oder treibe Sport neben der Arbeit.	Keine Angabe	0%	1.8%	0%	1.8%
	Nein/eher Nein	0%	20%	18.2%	38.2%
	Ja/eher Ja	1.8%	41.8%	16.4%	60%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 29, haben 60% der Mitarbeitenden ein Hobby. Jedoch lässt sich aus dieser Umfrage nicht ableiten, ob ein Hobby zu weniger Stress führt. Die Mitarbeitenden ohne Hobby haben andere Methoden nach der Arbeit abzuschalten und ihren Stress zu bewältigen (Freunde treffen, Zeit mit der Familie verbringen oder einfach die Ruhe zu geniessen).

Der Unterschied der zwei Gruppen weist keine Signifikanz auf.

Tabelle 30: „Ich habe genügend Zeit, um private Dinge zu erledigen“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“.

	Ich fühle mich gestresst.				
		Keine Angabe	Nein/eher Nein	Ja/eher Ja	Gesamt
Ich habe genügend Zeit, um private Dinge zu erledigen.	Nein/eher Nein	1.8%	7.3%	7.3%	16.4%
	Ja/eher Ja	0%	56.4%	27.3%	83.6%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Mehrheitlich (83.6%) haben die Mitarbeitenden genügend Zeit um private Dinge zu erledigen, und somit stellt dies auch kein Stressor dar (Tabelle 30).

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist signifikant (Chi-Quadrat=6.039; df=2; p>.05). Dies zeigt auf, dass genügend Zeit für Privates bleibt und die Mitarbeitenden deswegen nicht mehr gestresst sind.

Tabelle 31: "Alter" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst			
		Keine Angabe	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Alter	20-25 Jahre	0%	16.4%	7.3%	23.6%
	26-30 Jahre	0%	10.9%	3.6%	14.5%
	31-35 Jahre	1.8%	7.3%	9.1%	18.2%
	36-40 Jahre	0%	9.1%	1.8%	10.9%
	41-45 Jahre	0%	16.4%	5.5%	21.8%
	46-50 Jahre	0%	1.8%	5.5%	7.3%
	51-55 Jahre	0%	1.8%	1.8%	3.6%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

In der Tabelle 31 sind die Altersgruppen und ihr Stressempfinden zu sehen. Die am meist gestressten Mitarbeiter sind zwischen 31-35 Jahre alt (9.1%). Dies könnte sein, dass diese Altersgruppe am meisten Kinder zu Hause hat.

Die am wenigsten gestressten Mitarbeiter (16.4%) sind zwischen 20-25 und 41-45 Jahre alt.

Diese zwei Gruppen weisen keine signifikanten Unterschiede auf.

Tabelle 32: "Nationalität" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Nationalität	Europa	0%	34.6%	13.5%	48.1%
	Nicht Europa	1.9%	30.8%	19.2%	51.9%
Gesamt		1.9%	65.4%	32.7%	100%

Europäer fühlen sich, laut Tabelle 32, weniger gestresst als nicht Europäer (13.5% zu 19.2%). Hier könnten viele Faktoren dafür verantwortlich sein. Familienstand, soziale Schicht etc.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 33: "Familienstand" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Familienstand	Alleinlebend	2%	24%	16%	42%
	In einer Partnerschaft lebend	0%	40%	18%	58%
Gesamt		2%	64%	34%	100%

Laut Tabelle 33 sind alleinlebende, im Vergleich zu den Mitarbeitenden welche in einer Partnerschaft leben, weniger gestresst (16% zu 18%). Jedoch hat es insgesamt mehr Personen, welche in einer Partnerschaft leben (58%).

Der Unterschied dieser zwei Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 34: "Kinder im Haushalt." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Kinder im Haushalt	Keine Kinder	2%	40%	26%	68%
	Kleinkinder (0-6 Jahre)	0%	6%	2%	8%
	Schulkinder (7-14 Jahre)	0%	14%	4%	18%
	Jugendliche (15-18 Jah- re)	0%	2%	4%	6%
Gesamt		2%	62%	36%	100%

Laut Tabelle 34, fühlen sich Personen ohne Kinder (26%), im Vergleich zu Personen mit Kindern (10%), mehr gestresst. Die Mitarbeitenden welche Schulkinder oder Jugendliche im Haus haben (je 4%) fühlen sich mehr gestresst als Mitarbeitende mit Kleinkinder im Haus- halt.

Der Unterschied dieser Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 35: "Seit wie vielen Jahren im Lily's tätig?" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine An- gabe	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Beschäftigungsdauer	0-4 Jahre	2%	43.1%	17.6%	62.7%%
	5-8 Jahre	0%	15.7%	3.9%	19.6%%
	9-15 Jahre	0%	9.8%	7.8 %	17.6%
Gesamt		2%	68.6%	29.4%	100%

Laut Tabelle 35, fühlen sich die Personen die zwischen 0-4 Jahren im Lily's angestellt sind, am Meisten gestresst (17.6%). Dies könnte daran liegen, dass es für die „Neuen“ viele Dinge zu lernen gibt und sie sich nicht gewohnt sind immer wieder solchem Stress ausgesetzt zu sein.

Der Unterschied der Gruppen ist nicht signifikant.

Tabelle 36: "Ich arbeite im ..." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Ich arbeite im ...	Lily's Basel	0%	27.3%	16.4%	43.6%%
	Lily's Zürich	1.8%	20%	14.5%	36.4%%
	Home Delivery	0%	16.4%	3.6 %	20%
	Gesamt	1.8%	63.6%	34.5%	100%

Tabelle 36 zeigt, dass es im Lily's Basel, Zürich und Home Delivery mehr nichtgestresste Mitarbeitende gibt als gestresste (27.3%, 20 % und 16.4%). Hier könnte man untersuchen ob es einen Unterschied zwischen dem Küchen und Service Personal der Standorte gibt.

Der Unterschied der Gruppen ist jedoch nicht signifikant.

Tabelle 37: "Ich arbeite ..." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Ich arbeite ...	Im Service	0%	20%	16.4%	36.4%
	In der Küche	1.8%	23.6%	14.5%	40%
	In der Lei- tung	0%	9.1%	1.8%	10.9%
	Andere	0%	10.9%	1.8%	12.7%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 37 weisen Service und Küche etwa die gleiche Zahl an gestressten (16.4% und 14.5%) oder nicht gestressten (20% und 23.6%) Mitarbeitern auf. In der Leitung gibt es dafür weniger gestresste Personen so wie in anderen Arbeitsplätzen.

Der Unterschied dieser zwei Gruppen weist keine Signifikanz auf.

Tabelle 38: Ich abreite ... im Lily's." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."

		Ich fühle mich gestresst.			
		Keine Anga- be	Nein/Eher Nein	Ja/Eher Ja	Gesamt
Ich arbeite ... im Lily's	Vollzeit	1.8%	30.9%	20%	52.7%%
	Teilzeit	0%	32.7%	14.5%	47.3%%
Gesamt		1.8%	63.6%	34.5%	100%

Laut Tabelle 38, fühlen sich Vollzeit-/ und Teilzeitarbeiter im Allgemeinen nicht gestresst (20% und 14.5%). Es fühlen sich 30.9% der Vollzeitler und 32.7% der Teilzeitleiter nicht gestresst. Bei den Teilzeitarbeitern kommt meistens dazu, dass sie neben der Arbeit im Lily's studieren, eine andere Schule/Weiterbildung besuchen, sich um Kinder kümmern oder noch einen zweiten Job haben.

Der Unterschied der beiden Gruppen ist nicht signifikant.

4.2.2 Zusammenfassung möglicher Stressoren in der Lily's AG

In der Untenstehenden Tabelle (Tabelle 39) werden alle möglichen Stressoren aufgelistet und mit 😊/☹ unterschiedlich dargestellt. 😊 heisst es ist kein Stressor für die Lily's Mitarbeitenden und ein ☹ bedeutet es ist Mehrheitlich ein Stressor für die Mitarbeitenden. Wenn es beide Smilies hat, dann bedeutet es, dass es zwar für die Meisten kein Stressor darstellt, es jedoch auch einige gibt, für welche es ein Stressor ist.

Tabelle 39: Auflistung der möglichen Stressoren

Stressoren:	Ja, es ist ein Stressor:	Nein, es ist kein Stressor:
Arbeit		😊
Privatleben		😊
Arbeit und Freizeit trennbar		😊
Genügend Infos über Stress		😊
Ich weiss was machen bei zu viel Stress	☹	😊
Stress während der ganzen Arbeitszeit		😊
Pause möglich		😊
Aufgetragene Arbeit lösbar		😊
Klare Aufträge		😊

Stressoren:	Ja, es ist ein Stressor	Nein, es ist kein Stressor
Genügend Feedback über Leistung		☺
Nicht nur negatives Feedback		☺
Erholung	☹	☺
Ernstgenommen bei Problemen		☺
Man erhält Hilfe wenn man fragt		☺
Abschalten nach der Arbeit	☹	☺
Langeweile		☺
Anspruchsvolle Arbeit	☹	☺
Team		☺
Private Konflikte während Arbeit vergessen	☹	
Genügend Zeit um Freundinnen/Freunde treffen		☺
Genügend Zeit für Familie		☺
Geld	☹	☺
Genügen Zeit um Privates zu erledigen		☺
Nationalität	☹	☺
Familienstand	☹	☺
Kinder	☹	☺
Tätigkeit	☹	☺
Standort		☺
Beschäftigungsgrad	☹	☺

In der Theorie wird beschrieben das Reaktionen unter Stress unter anderem Nervosität, Geiztheit, Vergesslichkeit und Schmerzen sein können, diese Reaktionen scheinen in der Lily's AG jedoch keine expliziten Folgen von Stress zu sein. Es gibt einige die sich gestresst

fühlen und an nichts dergleichen leiden und solche die sich nicht gestresst fühlen aber unter dem einen oder anderem leiden.

Die Ressourcen der Mitarbeitenden um Stress abzubauen zu können scheinen ihre Familien, Freunde und ihr Hobby zu sein. Des Weiteren kann man sagen, dass die Lily's AG ihren Mitarbeitenden genügend Erholung bietet und sie unterstützt, damit die Aufträge klar sind und Probleme behoben werden. Das Team wurde jeweils auch sehr positiv bewertet, dies stellt ebenfalls eine Ressource dar.

5 Interpretation der Ergebnisse

Hier werden die Ergebnisse der Interviews und der Umfrage besprochen, interpretiert und mit der Theorie verknüpft um so die Fragestellungen zu beantworten.

Die zu beantwortenden Fragestellungen dieser Arbeit sind:

Was stresst die Mitarbeitenden der Lily's AG und was sind ihre Ressourcen zur Bewältigung von Stress?

Wie sieht die Work-Life-Balance der Mitarbeitenden aus?

Wie gehen die verschiedenen Kulturen mit Stress um?

5.1 Was stresst die Mitarbeitenden der Lily's AG?

In den Interviews ging man davon aus, dass sich die Mitarbeitenden sicher zeitweise gestresst fühlen. Dieser Stress kann aber anscheinend gut bewältigt werden, so dass er nicht langfristig ist. 80% der Befragten geben an, dass sie nicht während der ganzen Arbeitszeit unter Stress stehen.

58.2% geben an, dass die Arbeit sie nicht mehr stresst als Dinge aus dem Privaten. Jedoch ist nicht ersichtlich ob ihr Privatleben sie mehr stresst oder ob der Stress von beiden Seiten etwa gleich ist. Personen mit Kindern oder solche, die neben der Arbeit noch studieren oder einen zweiten Job haben, könnten sich durch Arbeit und Privatleben gleichermaßen gestresst fühlen.

38.2% fühlen sich durch die Arbeit mehr gestresst. Ein Grund dafür könnte die emotionale Belastung sein. Denn im Service sollten die Mitarbeitenden immer fröhlich und höflich zu den Gästen sein. Jedoch hat jeder Mal einen schlechten Tag und muss dann ein gespieltes Lächeln aufsetzen. Es kann auch sein, dass die Gäste nicht sehr freundlich sind und dann muss man dies ertragen und nett bleiben (Bamberg et al., 2003). Dies ist sicherlich eine Arbeitsbelastung, welche Stress auslösen kann.

81.8% der Mitarbeitenden geben an, dass sie Arbeit und Freizeit gut trennen können. So stellt dies auch kein Stressor dar. 78.2% können auch Konflikte von zu Hause während der Arbeit vergessen und genau so viele können nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten. Also scheint bei keinem der Mitarbeitenden die Arbeit so belastend zu sein, dass sie permanent daran denken müssen. Grössten Teils findet eine Trennung zwischen Privatleben und Arbeit statt.

Anscheinend haben die Mitarbeitenden mehrheitlich auch genügend Zeit, nach der Arbeit etwas mit der Familie oder mit Freunden zu unternehmen. 14.5 % geben jedoch an, dass sie zu wenig Zeit für ihre Familien hätten und dadurch gestresst sind. Dies kann sein, da dieser

Teil Kinder zu Hause hat, neben der Arbeit im Lily's noch weitere Ausbildungen absolviert oder einen zweiten Job hat oder aber dass die Familie der Mitarbeitenden nicht in der Schweiz leben und so automatisch zu wenig Zeit für längere Besuche bleibt. Grundsätzlich scheint es jedoch nicht der Fall zu sein, dass die Mitarbeitenden zu wenig Zeit für Familie und Freunde haben und somit stellt es kein Stressor dar und ist positiv für die Lily's AG als Arbeitgeber zu werten. Es zeigt auch, dass man bei der Planung der Arbeitspläne darauf achtet, dass niemand mehr als erlaubt eingeteilt wird, wie es auch in den Interviews von allen betont wurde.

Als sehr positiv kann angeschaut werden, dass sich eigentlich alle sehr wohl im Team fühlen. Es gibt eine Person, welche ‚eher Nein‘ angekreuzt hat, diese Person hat jedoch eine Bemerkung hinzu geschrieben. Sie sei erst seit knapp einem Monat im Team und könne darum noch nichts Konkretes dazu sagen.

Weiter positiv ist, dass sich 96.4% der Mitarbeitenden bei der Arbeit nicht langweilen und dass 64.8% die Arbeit als anspruchsvoll ansehen. Es gibt 20% welche die Arbeit als anspruchsvoll ansehen und sich dadurch gestresst fühlen. Diese 20% müsste man weiter untersuchen um heraus zu finden ob dies eher neuere Mitarbeiter sind. Diese empfinden die Arbeit im Lily's zu Beginn oftmals als sehr stressend.

Geldsorgen stellen bei 40% einen Stressor dar, bei 49.1% nicht. Die Restlichen Prozent sind Enthaltungen. Dieses Thema ist sicherlich sehr heikel und niemand möchte, dass man erkennt wer Geldsorgen hat und wer nicht.

Weiter wurde geschaut, an welchem Arbeitsplatz am meisten gestresste Mitarbeiter sind, dabei zeigte sich, dass die Mitarbeitenden an ihren Arbeitsplätzen nicht grundsätzlich gestresst sind. Im Service hat es 16.5% gestresstes Personal und in der Küche 14.5%, diese Zahlen sind jedoch nur etwa ein Drittel der Gesamtzahl. Vollzeit- und Teilzeitarbeiter fühlen sich grundsätzlich nicht gestresst. Es hat 20% gestresste Vollzeitarbeiter und 24.5% gestresste Teilzeitleiter. Dies kann auf die Verbindung von Arbeit und Privatleben zurück zu führen sein. Wie schon mehr Mals betont, ist es normal das vor allem die Teilzeitleiter neben der Arbeit im Lily's noch weiteren Beschäftigungen nachgehen.

Der Familienstand und Kinder wirken sich auch nicht merklich auf das stressempfinden aus, es hat sogar mehr gestresste Personen ohne Kinder als mit.

Das Alter und die Anstellungsdauer könnten einen Stressor darstellen. Neues Personal fühlt sich vermehrt gestresst als erfahreneres. Beim Alter hat es zwei Gruppen die mehr gestresst sind als die anderen. 20-25 Jährige und 31-35 Jährige fühlen sich im Vergleich zu den ande-

ren Gruppen mehr gestresst. Hier sind die Gründe, dass die 20-25 Jährigen meistens noch am studieren sind und die 31-35 Jährigen vermehrt kleine Kinder zu Hause haben.

Des Weiteren wurde geschaut ob das Stressempfinden schon gewisse Reaktionen ausgelöst hat. Es wurde geschaut, ob die Mitarbeitenden unter Vergesslichkeit, Gereiztheit und Nervosität oder Gelenk- und Muskelschmerzen leiden. Dies ist nicht der Fall, denn nur sehr wenige Personen geben an, dass sie gestresst sind und eine der oben erwähnten Empfindungen haben.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Lily's Mitarbeitenden nicht unter dauerhaftem Stress stehen, sie genügend Erholungsphasen haben und genügend Zeit haben um sich um private Dinge sowie ihre Familien zu kümmern. Dies zeigt, dass die Arbeitsplanung gut ist und die Mitarbeitenden sich generell an ihrem Arbeitsplatz und im Team wohlfühlen. Lange-weile scheint auch kein Thema zu sein und etwas anspruchsvollere Arbeit ist da sicher immer hilfreich, so lang man diese Arbeit gut bewältigen kann. Das Alter, die Anstellungsdauer, Kinder und der Familienstand stellen bei einzelnen einen Stressor dar.

5.2 Was sind die Ressourcen zur Stressbewältigung?

81.8% der Befragten wissen was sie bei zu viel Stress tun können und 89.1% alles Befragten wissen wo sie sich Unterstützung her holen können. Die Mehrheit der Mitarbeitenden (64.8%) möchte nicht mehr Infos zum Thema Stress, 24.1% davon fühlen sich aber gestresst. Dies ist widersprüchlich, da diesen 24.1% neue Infos helfen würden, weil sie bis jetzt nicht oder nicht genug wissen, was sie bei Stress tun können.

Positiv zu erwähnen ist, dass sich eigentlich alle (81.8%) einig sind, dass man problemlos kurz vom Arbeitsplatz weg kann um eine Zigarette zu rauchen oder aufs WC zu gehen oder einfach nur frische Luft zu schnappen. Dies wurde auch in den Interviews erwähnt. Wenn die Stosszeit vorbei ist, wird darauf geachtet, dass alle eine kurze Pause einlegen können. Des Weiteren ist auch aufgefallen, dass die Aufgaben problemlos zu bewältigen sind (96.4%) und die Aufgabenstellungen klar sind (98.2%).

Zum Feedback kann man sagen, dass 69.1% findet das Feedback über ihre Arbeitsleistung sei genügend. Jedoch sagen auch 22.3%, dass das Feedback ungenügend sei. 12.7% davon fühlen sich gestresst. Zur Frage ob das Feedback eher nur negativ sei sagen 77.8% nein. 9.3% empfinden es jedoch als nur negativ und fühlen sich gestresst.

Da es immer wieder Enthaltungen hat, vor allem bei diesen zwei Fragen, stellt sich die Frage, ob sich die Mitarbeitenden nicht immer getrauen zu Antworten. Des Weiteren spielt sicherlich auch die Tatsache eine Rolle, dass Feedback etwas sehr subjektives ist und des-

wegen schnell als zu negativ oder zu positiv empfunden wird. Dies muss jedoch nicht unbedingt der Fall sein.

Als weiteren Punkt kam heraus, dass die Mitarbeitenden anscheinend genügend Zeit haben sich zu erholen (70.9%). 14.5% empfinden die Pausen zwischen den Schichten als zu kurz um sich zu erholen und fühlen sich gestresst. Dies könnte daran liegen, dass es im Gastronomiebetrieb oft vorkommt, dass man so genannte Zimmerstunden hat. Dies bedeutet man arbeitet am Mittag und dann am Abend wieder. So kann es durchaus geschehen, dass man bis spät abends arbeitet und am nächsten Morgen wieder früh beginnt, da man dann eine Tagesschicht hat. Dies kann dazu führen, dass man sich nicht gut genug erholt fühlt. Ein weiterer Grund für zu wenig Erholung kann sein, dass zu Hause weitere Arbeit auf die Mitarbeitenden wartet, wie zum Beispiel Kinder oder eine Ausbildung/Studium.

Des Weiteren fühlen sich 75.9% der Mitarbeitenden ernst genommen wenn sie mit einem Problem zu ihrem Vorgesetzten gehen. 9.3% verneinen dies und fühlen sich gestresst. Dass man, wenn man um Hilfe fragt, auch Hilfe erhält bestätigen 87.3% Dies ist ein weiterer Faktor welcher man für die Lily's AG sehr positiv werten kann.

Es kommt oft vor, dass Personen aus nordamerikanisch-asiatischen Kulturen seltener soziale Unterstützung holen, denn sie möchten andere nicht belasten (Kim et al., 2008, zitiert nach Genkova et al., 2013). Deshalb getrauen sich sicherlich einige nicht, zum Vorgesetzten zu gehen und mit ihm über Probleme zu sprechen und um Hilfe zu bitten. In diesem Fall wäre es gut, wenn es in den Betrieben eine Ansprechperson gibt, mit welcher man im Vertrauen sprechen kann und die gewisse Dinge anonym weiterleiten kann.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Ressourcen der Mitarbeitenden darauf basierend sind, dass fast alle Mitarbeitenden wissen was sie bei zu viel Stress tun können und von wo sie Unterstützung erhalten, das erhaltene Feedback wird ebenfalls als mehrheitlich gut eingeschätzt und bei Problemen wird den Mitarbeitenden sehr oft geholfen. Jedoch gibt es immer einen kleinen Teil an Mitarbeitenden die in dem einen oder anderen Punkt noch Unterstützung benötigen.

5.3 Wie sieht die Work-Life-Balance aus?

Dabei kam heraus, dass fast alle Mitarbeitende Arbeit und Freizeit gut trennen können und auch genügend Erholung haben, dies wurde jedoch im Kapitel 5.1 schon genauer erläutert.

Wie im Kapitel 2.6 (S. 17) beschrieben ist eine ausgewogene Work-Life-Balance wichtig, da sie das Wohlbefinden fördert und Stress vermindert. Ebenso kann die Leistungsfähigkeit bei der Arbeit, durch eine schlecht ausgewogene Work-Life-Balance vermindert werden. Deshalb ist es wichtig verschiedene Möglichkeiten zu haben, mit denen man Stress abbauen kann wie zum Beispiel Sport.

Es haben 60% der Mitarbeitenden ein Hobby, davon fühlen sich 41.8% nicht gestresst. 38.2% fühlen sich gestresst und haben kein Hobby. Hier zeigt sich, dass ein Hobby nicht unbedingt den Stress abbaut, jedoch eine gute Methode dazu ist. Es gibt sicherlich auch andere Methoden, welche den Mitarbeitenden zur Stressbewältigung dienen. Dazu gehören sicher Treffen mit Freunden und Familien oder einfach mal seine Ruhe zu haben, vor den TV zu sitzen und nichts machen zu müssen.

Zusammenfassend kann man zur Fragestellung ‚Wie sieht die Work-Life-Balance aus?‘ sagen, dass diese ziemlich ausgeglichen ist. Es wird darauf geachtet, dass alle möglichst genügend Zeit haben, um sich um ihre Familie oder Freunde zu kümmern und somit auch ihre Methode zum Stressabbau haben.

5.4 Wie gehen die verschiedenen Kulturen mit Stress um?

Bei der Auswertung der Daten kam heraus, dass es keine grossen Unterschiede gibt zwischen Europäern oder nicht Europäern bezüglich ihres Stressempfindens. Dies widerspiegelt die Theorie von Morales et al. (2002, zitiert nach Genkova et al., 2003), dass Migranten sich an Arbeitsplätzen unter schlechten Bedingungen besser anpassen können als Einheimische. Im Lily's gibt es vor allem in der Küche Jobs, welche gewisse Schweizer, nicht machen könnten oder auch nicht wollten.

Zusammenfassend kann man also zu diesem Punkt sagen, dass die unterschiedlichen Kulturen keine grossen Unterschiede im Bezug auf Stress aufweisen.

6 Massnahmen und Optimierungsvorschläge zur Stressverminderung

Auf Grund der Daten aus den Fragebogen und den Interviews kamen einige Punkte zum Vorschein, welche man etwas verbessern könnte oder einfach vermehrt darauf achten sollte.

Sicher sollte man weiterhin gut darauf achten, dass die Arbeitszeitenregelung eingehalten wird und niemand regelmässig, mehr Tage am Stück arbeiten muss als erlaubt ist. Auch dass man hier schaut, dass die Mitarbeitenden genügend Zeit haben sich zwischen zwei Schichten zu erholen. Also wenn jemand zum Beispiel am Montag eine Abendschicht hat, am Dienstag dann Tagesschicht und am Mittwoch, mittags und abends eingeteilt ist. So könnte diese Person zu wenig Zeit zur Erholung haben. Jedoch wird darauf im Normalfall geachtet. Dies dient somit nur als Hinweis, dass Erholungsphasen wichtig sind und man weiterhin darauf achten sollte.

Des Weiteren ist es für die Mitarbeitenden sicherlich sehr hilfreich und es wird auch geschätzt, wenn das Feedback, welches sie erhalten, konstruktiv ist. Dass heisst, man sollte es den Mitarbeitenden sagen, wenn sie etwas nicht gut machen und ihnen erklären wie sie es besser machen könnten und dann aber auch loben wenn sie etwas gut machen oder sich verbessert haben. So können sie mit ihrer Aufgabe wachsen. Auch das Thema „Feedback“ ist in der Umfrage generell nicht schlecht bewertet worden, jedoch gab es einige Stimmen die mit der Art und Weise, wie und was für Feedback sie erhalten, nicht einverstanden sind. Deswegen wird es hier nochmals betont.

Ein Weiterer Stressor ist das Kassensystem. Dies wurde in einem Interview immer wieder erwähnt. Es kommt oft vor, dass Gäste der Meinung sind, dass sie von ihrem Platz aufstehen müssen um an der Kasse zu bezahlen. Dies ist jedoch nicht der Fall. Es würde für einige Mitarbeitenden im Service weniger Stress bedeuten, wenn den Kunden klar wäre, dass sie am Platz bezahlen dürfen. Sonst sind plötzlich alle Gäste nicht mehr an ihrem Platz und es bildet sich eine Warteschlange vor der Kasse. Da könnte man entgegen wirken, in dem man zum Beispiel eine Zeitlang Kärtchen auf den Bänken stehen lässt, auf denen steht, dass man am Platz bezahlen darf.

Bei der Auswertung ist aufgefallen, dass nur etwa die Hälfte der Mitarbeitenden ein Hobby hat oder Sport treibt. Dies könnte man fördern, in dem man die anderen animiert mitzugehen wenn sie Sport machen oder die Mitarbeitenden immer wieder auf verschiedene Kurse aufmerksam macht. Vor allem im Sommer gibt es immer verschiedenen Sportangebote, welche in Parks stattfinden und gratis sind. Denn durch ein Hobby oder durch Sport kann Stress gut abgebaut werden und man hat Zeit, den Kopf frei zu bekommen und einfach mal ab zu schalten. Eine weitere Methode um den Kopf frei zu bekommen wären kurze Entspannungsübungen, welche am Arbeitsplatz, während der Arbeit oder in den Pausen, durchgeführt werden können. Es wurde im Rahmen der „Stresspräventions-Schulung“ eine Entspannungsübung gemacht, diese kann man in den Pausen gut nachmachen, jedoch nicht während der Arbeit.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist, wenn Mitarbeitende sich wirklich krank fühlen, sich auch krank melden dürfen. Denn nur gesunde Mitarbeitende sind gute Mitarbeitende und das Unfallrisiko ist höher, wenn eine Person zur Arbeit kommt obwohl sie sich nicht fit fühlt. Natürlich darf man die Krankheit hinterfragen, wenn sich eine Person häufig krank meldet. Jedoch ist es auch wichtig, denn Mitarbeitenden klar zu machen, dass wenn sie wirklich nicht fit sind, lieber einen Tag zu Hause bleiben als zur Arbeit zu kommen und weitere Mitarbeitende anzustecken.

In den Interviews wurde erwähnt, dass in gewissen Bereichen noch Personal gesucht wird. Hierbei ist es wichtig, gutes Personal auszuwählen, welches nicht sofort wieder geht sondern wirklich bleibt, das Team verstärkt und Spass an der Arbeit hat.

Als letzter und wichtigster Punkt sollte man in Erwägung ziehen, je eine mitarbeitende Person in den Betrieben auszuwählen, welche als Vertrauensperson gilt. Diese können andere Mitarbeitende, welche sich nicht getrauen mit gewissen Problemen oder Anliegen zur Leitung zu gehen, ihre Anliegen anvertrauen. Diese Anliegen und Probleme können dann, von der Vertrauensperson, wenn erwünscht, anonym an die Leitung oder an eine Person im Head Office weitergeleitet werden. Bei der Umfrage hat sich gezeigt, dass es immer wieder Personen gab, welche ‚keine Angabe‘ angekreuzt haben oder sich bei gewissen Fragen ganz enthielten. Dies könnte aus Angst gemacht worden sein, denn sie wollten bei gewissen Fragen nicht erkannt werden oder wollen nichts Falsches sagen. Auch gab es einzelne Personen die gesagt haben, dass sie sich nicht verstanden fühlen von ihrem Chef oder dass sie keine Hilfe erhalten. Auch für diese wäre es gut, wenn gewisse Dinge anonym weitergeleitet werden könnten. Es könnte auch regelmässig ein Treffen mit der Vertrauensperson, der Leitung und jemandem aus dem Head Office stattfinden, umso gewisse Anliegen oder Probleme zu besprechen.

Des Weiteren wäre es sicher auch wichtig, wenn eine Person aus dem Head Office an jeder Teamsitzung der einzelnen Betriebe anwesend ist. Auch so, könnten gewisse Anliegen noch mit jemand anderem besprochen werden als nur mit dem Team oder der Leitung.

7 Diskussion und Fazit

Wenn man den gesamten Auswertungsteil ansieht, erkennt man auf den ersten Blick nichts wirklich Negatives. Es gibt einzelne Stimmen, die immer wieder etwas anderer Meinung sind als die Mehrheit, jedoch äussern sich auch diese nie richtig negativ. Trotzdem ist zu sagen, dass es in einem Betrieb wie der Lily's AG, wo die Mitarbeitenden durch so viele Einflüsse Stress ausgesetzt sind, wichtig ist, dass man weiss welche Stressoren und welche Ressourcen im Betrieb und auch bei den Mitarbeitenden existieren. Es ist wichtig, ihnen Zeit zum erholen und abschalten zu geben und ihnen möglichst genaue Arbeitsaufträge und Strukturen zu vermitteln. Denn nur so funktioniert jeder einzelne Mitarbeiter richtig und das Team kann seine Leistung bringen.

Des Weiteren ist es als wichtig zu erachten, den einzelnen Mitarbeitenden sowie auch dem Team konstruktives Feedback in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen und Lob zu erteilen. Dies sollte von den Mitarbeitenden auch angenommen und möglichst umgesetzt werden und als Möglichkeit zu wachsen angesehen werden.

Da es in der Lily's AG Mitarbeitende aus verschiedenen Kulturen hat die mit ihren Meinungen, Normen und Werten aufeinander treffen wären Konflikte vorprogrammiert. Dies ist jedoch nur sehr selten der Fall. Es fühlen sich eigentlich alle wohl in ihren Teams und falls mal Konflikte entstehen oder man etwas auf dem Herzen hat kann darüber gesprochen werden. Jedoch kommt es vor, dass in gewissen Kulturen nicht so über Probleme gesprochen wird wie in anderen. In diesem Fall kommt es sicher vor, dass gewisse Mitarbeitenden etwas auf dem Herzen haben aber es sich nicht getrauen zu sagen, aus Scham etwas Falsches zu machen. Hier sollte man sich wirklich überlegen, eine Vertrauensperson zu ernennen oder man muss den Mitarbeitenden einfach sehr gut und verständlich klar machen, dass egal welches Problem oder Anliegen sie haben, die Leitung immer ein offenes Ohr für sie hat.

Im Gastrobereich und vor allem in asiatischen Restaurants, ist es schwer geeignetes Personal zu finden. In der Küche ist es wichtig, dass sie die asiatische Kochkunst kennen und beherrschen und mit dem Stress am Feuerwok und den anderen Kochstationen umgehen können. Im Service ist es wichtig, schnell und ohne (viele) Fehler zu arbeiten. Im Service ist es oft so, dass es viele Teilzeitarbeitende hat, welche noch neben bei studieren. Auch hierbei ist es wichtig, das Servicepersonal genau auszuwählen, denn nur solche die sich schnell an den Betrieb gewöhnen, sind auch wirklich eine Entlastung für die restlichen im Team. Bei der Personalauswahl ist es sicherlich wichtig, dass man auf die Qualität achtet. Da hat man lieber mal ein etwas kleineres Team das gut funktioniert und zusammen hält, als ein Team das immer wieder im Wechsel steht. Natürlich ist dies in einem Restaurant nicht sehr einfach, da es eine gewisse Anzahl an Mitarbeitenden benötigt um all die Schichten ab zu decken.

Als Fazit kann man sagen, dass die Mitarbeitenden der Lily's AG nicht unter zu viel Stress stehen. Sie sind in der Lage, den Stress zu bewältigen und die Beanspruchung nicht zu gross werden zu lassen. Das grosse Plus ist hierbei sicher, dass die Mitarbeitenden sich im Team wohl fühlen, klare Arbeitsaufträge haben und im Normalfall genügend Zeit haben sich zu erholen.

In einer weiterführenden Feinanalyse könnten die Unterschiedlichen Arbeitsbereiche genauer auf Stress untersucht werden. So könnte man herausfinden wie Kinder, Partnerschaft und Arbeitsplatz miteinander zusammenhängen.

In Zukunft, sollte man einfach weiterhin darauf achten, dass die Erholung gewährleistet ist und der Ausgleich zwischen Arbeit und Freizeit möglich ist. Also ist es wichtig, den Mitarbeitern konstruktives Feedback zu geben und ihnen die Möglichkeit zu geben Probleme und Anliegen in einem Rahmen an zu sprechen, in dem sie sich wohlfühlen und sich auch getrauen alles an zu sprechen was sie belastet.

8 Reflexion der Arbeit/Methodenkritik

Zum Schluss wird darauf eingegangen, was beim methodischen Vorgehen besser hätte gemacht werden können.

Ein Punkt ist sicherlich, dass man den Fragebogen auf Englisch hätte machen können. So hätte es mehr Personen gegeben die ihn ausgefüllt hätten. Falls man eine sehr hohe Rücklaufquote möchte, hätte er noch auf Thaiändisch übersetzt werden müssen.

Im Laufe der Auswertung der Daten, merkte man, dass gewisse Dinge hinterfragt werden könnten. In diesem Fall wäre es gut gewesen, wenn man einige Interviews mit Mitarbeitenden geführt hätte, so hätte man, gewisse Dinge, nachfragen können um so eine bessere und genauere Antwort zu erlangen. Durch das hätte man einen persönlicheren und auch subjektiveren Blick auf das Thema „Stress am Arbeitsplatz“ gehabt.

Zum Schluss ist noch zu sagen, dass ich selber im Lily's Basel im Service tätig bin und so oft einen sehr subjektiven Blick auf gewisse Dinge geworfen habe. Dies war nicht immer gut. Ich musste während der Auswertung und des Interpretieren der Daten oft meine Meinung oder meine Empfindungen zurück stellen um eine objektive Sicht zu behalten.

9 Literaturverzeichnis

- Bamberg, E., Busch, Ch. & Ducki, A. (2003). *Stress- und Ressourcenmanagement - Strategien und Methoden für die neue Arbeitswelt*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Bartholdt, L. & Schütz, A. (2010). *Stress im Arbeitskontext – Ursachen, Bewältigung und Prävention* (1. Aufl.). Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Busch, Ch., Roscher, S., Ducki, A. & Kalytta, T. (2009). *Stressmanagement für Teams in Service, Gewerbe und Produktion – ein ressourcenorientiertes Trainingsmanual*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Genkova, P., Ringeisen, T. & Leong, F.T.L. (Hrsg.) (2013). *Handbuch Stress und Kultur – Interkulturelle und kulturvergleichende Perspektiven*. Wiesbaden: Springer VS.
- Holubar, P. (2010). Diversity Management. *Zum Begriff „Diversity“*. Verfügbar unter: <http://www.diversity.cc/?p=11> [20.05.2014].
- Kernen, H. (2005). *Arbeit als Ressource*. Bern: Haupt.
- Leitbild Lily's AG (2014). *Lily's Broschüre* (Internes Documente). Zürich.
- Lexikon online für Psychologie und Pädagogik (2009). *Homöostase*. Verfügbar unter <http://lexikon.stangl.eu/30/homoeostase/> [22.05.2014].
- Lexikon online für Psychologie und Pädagogik (2012). *Stressmanagement*. Verfügbar unter <http://lexikon.stangl.eu/5213/stressmanagement/> [18.07.2014].
- Myers, D.G. (2008). *Psychologie* (2. Aufl.). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Rüegsegger, R. (1998). *Stress? Da haben wir etwas für Sie!* (2.Auflg.). Luzern: Suvapro Sicher arbeiten, Gesundheitsschutz.
- Schuster, N., Haun, S. & Hiller, W. (2011). *Psychische Belastung im Arbeitsalltag*. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- SECO (2011). *Stress-Studie 2010: Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*. Verfügbar unter: <http://www.seco.admin.ch/aktuell/00277/01164/01980/?msg-id=40970> [02.06.2014].
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. *Diversity – Begriffe und Konzepte*. Verfügbar unter: <http://www.berlin.de/lb/ads/diversity/begriffe-konzepte/> [20.05.2014].

Wagner, D. & Sepehri, P. (2000). *Managing Diversity – eine empirische Bestandaufnahme, in Personalführung, 7, S.14-16.* Verfügbar unter:

http://www.ostfalia.de/export/sites/default/de/ttk/download/Diversity_Hildesheim.pdf
[20.05.2014].

Weibel, R. (2004). *Stress-Management – Strategien zur erfolgreichen Stressbewältigung.*
Zürich: SPEKTRAMedia.

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das transaktionale Stressmodell (Lazarus, 1974, zitiert nach Schuster et al., 2011, S. 32, eigene Darstellung)	7
Abbildung 2: Das Ressourcen-Belastungs-Regulations-Modell (eigene Darstellung zitiert nach Kernen, 2005, S. 85).....	11
Abbildung 3: Zusammensetzung der Arbeitsbereiche.....	27
Abbildung 4: Beschäftigungsgrad	28
Abbildung 5: Nationalität	28
Abbildung 6: Alter	28
Abbildung 7: Familienstand	29

11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht wieso welche Frage im Fragebogen gestellt wurde.	23
Tabelle 2: Krankheitsfehltage in der Lily's AG im Jahre 2011-2013 (internes Lily's Dokument, 2014).....	26
Tabelle 3: Arbeitsplatz im Vergleich zu Beschäftigungsgrad, Nationalität, Familienstand, Kinder im Haushalt und Anstellungsdauer.	30
Tabelle 4: „Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst, als durch Dinge im Privaten" im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst".	31
Tabelle 5: „Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen." im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst".	31
Tabelle 6: "Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	32
Tabelle 7: "Wenn ich Konflikte zu Hause habe, kann ich diese bei der Arbeit vergessen" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	32
Tabelle 8: „Ich bin oft nervös und gereizt" im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst".	33
Tabelle 9: „Ich leide oft unter Vergesslichkeit" im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst".	33
Tabelle 10: „Ich leide unter Gelenk- und Muskelschmerzen" im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst".	34
Tabelle 11: "Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	34

Tabelle 12: "In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich Unterstützung holen kann." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	35
Tabelle 13: "Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Themas Stress." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	35
Tabelle 14: "Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	36
Tabelle 15: Ich kann fünf Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	36
Tabelle 16: Ich habe genügend Zeit mich zwischen zwei Schichten zu erholen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	37
Tabelle 17: "Die mir aufgetragene Arbeit kann ich gut lösen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	37
Tabelle 18: "Die Aufträge, die ich erhalte, sind mir klar." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	38
Tabelle 19: "Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung." Im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst.“	38
Tabelle 20: "Das Feedback welches ich erhalte, ist nur negativ." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	39
Tabelle 21: "Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernst genommen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	39
Tabelle 22: "Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	40
Tabelle 23: "Ich langweile mich oft während meiner Arbeit." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	40
Tabelle 24: "Ich empfinde meine Arbeit als anspruchsvoll." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	41
Tabelle 25: "Ich fühle mich wohl im Team" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	41
Tabelle 26: „Ich hab neben meinen Arbeitszeiten noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst.“	42
Tabelle 27: Ich hab neben der Arbeit noch Zeit, mich mit Freundinnen und Freunden zu treffen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	42

Tabelle 28: "Manchmal habe ich Geldsorgen." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst." ..	43
Tabelle 29: "Ich hab ein Hobby oder treibe Sport neben der Arbeit." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	43
Tabelle 30: „Ich habe genügend Zeit, um private Dinge zu erledigen“ im Verhältnis zu „Ich fühle mich gestresst“	44
Tabelle 31: "Alter" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	44
Tabelle 32: "Nationalität" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	45
Tabelle 33: "Familienstand" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	45
Tabelle 34: "Kinder im Haushalt." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	46
Tabelle 35: "Seit wie vielen Jahren im Lily's tätig?" im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	46
Tabelle 36: "Ich arbeite im ..." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	47
Tabelle 37: "Ich arbeite ..." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	47
Tabelle 38: Ich abreite ... im Lily's." im Verhältnis zu "Ich fühle mich gestresst."	48
Tabelle 39: Auflistung der möglichen Stressoren.....	48

12 Anhang

Inhaltsverzeichnis

12 ANHANG	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
12.1 INTERVIEWLEITFADEN	65
12.2 INFORMATIONSBRIEF UND FRAGEBOGEN	67
12.3 HÄUFIGKEITSTABELLEN ALLER FRAGEN DES FRAGEBOGENS.....	72

12.1 Interviewleitfaden

Thema	Fragen	Nachfragen
Thema Stress allgemein bei MA und selbst	<ul style="list-style-type: none"> • Denkt ihr eure Mitarbeiter fühlen sich gestresst? • Durch die Arbeit oder eher im privaten Bereich? • Nehmen die unterschiedlichen Kulturen Stress anders wahr? • Was denkt ihr sind die Ressourcen eurer MA Stress zu bewältigen? • Fühlt ihr euch gestresst? In welchen Situationen besonders? • Was sind eure Ressourcen? • Gibt es eine Grenze zwischen Beruf und Freizeit bei euch und euren MA's? • Wisst ihr oder eure Mitarbeiter was ihr gegen Stress tun könnt? • Wünscht ihr euch mehr Infos zur Stressbewältigung und überhaupt zum Umgang mit Stress? • Findet ihr eure Mitarbeiter sind weniger oft Krank als früher? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anzeichen, oder aussagen von ihnen selbst ○ Wieso bei der Arbeit? ○ Bewältigung, Ressourcen, usw. ○ Wieso? ○ Von wo? Und was? ○ An was liegt das, eurer Meinung nach?

	<ul style="list-style-type: none"> • Was macht ihr wenn ihr feststellt, dass ein MA unter zu viel Stress leidet? • Was macht ihr wenn Konflikte im Team entstehen? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Einmischen, ignorieren, Gespräche, usw.
Vergangenheit im Bezug auf Stressmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Gab es früher schon Stressprävention im Lily's? • Was wurde gemacht? Was wurde anstelle der Stressprävention gemacht? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ In welcher Form?
Jetzt im Bezug auf Stressmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Regeln bezüglich der Arbeitszeiten gibt es? Wie viele Tage am Stück, etc. • Pausenregelung ändern? Minipausen einführen • Gibt es ein Stresskonzept? • Gibt es Möglichkeiten die Mitarbeiter und euch zu entlasten? • Hat sich durch die Stressschulung etwas verändert? • Habt ihr genügend Personal, damit niemand mehr als vorgesehen arbeiten muss? • Gibt ihr euren Ma's genügend Feedback bezüglich ihrer Arbeitsleistung? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gesetzlich? Lily's Regeln? ○ Welche? ○ Was? ○ Was fehlt?
Zukunft	<ul style="list-style-type: none"> • Habt ihr selbst Verbesserungsvorschläge oder Wünsche? • Kann man im Betrieb gewisse Abläufe verbessern um die MA weniger zu fordern? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wieso und welche?

12.2 Informationsbrief und Fragebogen

Hier sind der Informationsbrief und der Fragebogen zu sehen. Der Fragebogen ist hier farblich, nach den vier zu beantwortenden Fragestellungen, unterteilt. Ebenso ist markiert, von wo die Fragen stammen.

Liebe Lily's Mitarbeiterinnen, liebe Lily's Mitarbeiter

Ich werde im Sommer mein Studium in Angewandter Psychologie an der Fachhochschule Nordwestschweiz abschliessen. Dazu schreibe ich meine Bachelorarbeit zum Thema „Stressmanagement im Lily's“.

Auf den nächsten Seiten findet Ihr einige Fragen zum Thema „Stress“. Ich bitte Euch diese zu beantworten. Als Antwortkategorien habt Ihr folgende Auswahl „Nein“, „eher Nein“, „eher Ja“ und „Ja“. Falls Ihr eine Antwort nicht beantworten könnt oder wollt kreuzt Ihr bitte das Feld „keine Angabe“ an.

Das Ausfüllen des Fragebogens dauert ca. 10 Minuten.

Eure Antworten werden **vertraulich und anonym** behandelt. Das heisst, Ihr müsst Euren Namen nicht angeben. Somit kann niemand Rückschlüsse auf Eure Person ziehen.

Ich bitte euch, den Ausgefüllten Fragebogen, im mitgegebenen Kuvert, verschlossen, Eurem Geschäftsleiter **bis zum 31. März 2014 zurück zu geben**.

Vielen Dank für Eure Mithilfe.

Liebe Grüsse

Isabel

		Nein	Eher Nein	Eher Ja	Ja	Keine Angabe
Einstiegsfragen						
1.	Ich fühle mich gestresst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst, als durch Dinge im Privaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Ich bin oft nervös und gereizt (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Ich leide oft unter Vergesslichkeit (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ich leide unter Gelenk- und Muskelschmerzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Thema „Stress“.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stress bei der Arbeit

9.	Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich mir Unterstützung holen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Ich kann 5 Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Die mir aufgetragene Arbeit kann ich gut lösen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nein	Eher Nein	Eher Ja	Ja	Keine Angabe
13. Die Aufträge die ich erhalte sind mir klar (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Das Feedback, welches ich erhalte, ist nur negativ (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ich habe genügend Zeit, mich zwischen zwei Schichten zu erholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, fühle ich mich ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ich langweile mich oft, während meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ich empfinde meine Arbeit als anspruchsvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Ich fühle mich wohl im Team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Privater Stress	Nein	Eher Nein	Eher Ja	Ja	Keine Angabe
23. Wenn ich Konflikte zu Hause habe, kann ich diese bei der Arbeit vergessen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ich hab neben meinen Arbeitszeiten noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ich hab neben der Arbeit noch Zeit, mich mit Freundinnen und Freunden zu treffen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Manchmal habe ich Geldsorgen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Ich habe ein Hobby oder treibe Sport neben meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Ich habe genügend Zeit um private Dinge zu erledigen (Rüegsegger, 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Demographische Angaben

29. Alter _____ Jahre (wurde in der Auswertung Gruppirt)

30. Nationalität _____ (wurde in der Auswertung Gruppirt)

31. Familienstand
 Allein lebend In einer Partnerschaft lebend

32. Kinder im Haushalt
 Kleinkinder (0-6 Jahre) Schulkinder (6-14 Jahre) Jugendliche (15-18 Jahre) Keine Kinder im Haushalt

33. Seit wie vielen Jahren im Lily's tätig? Seit _____ Jahren

34. Ich arbeite im... Lily's BS Lily's ZH Home Delivery

35. Ich arbeite... im Service in der Küche in der Leitung Andere

36. Ich arbeite.... im Lilys
 Vollzeit Teilzeit

x

Was ist Stress?	Kulturell
Ressourcen	Work-Life-Balance

12.3 Häufigkeitstabellen aller Fragen des Fragebogens

Tabelle 40: Frage 1 „Ich fühle mich gestresst.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	1	1.8	1.8	1.8
Nein	21	38.2	38.2	40.0
Eher Nein	14	25.5	25.5	65.5
Gültig Eher Ja	12	21.8	21.8	87.3
Ja	7	12.7	12.7	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 41: Frage 2 „Ich fühle mich durch die Arbeit mehr gestresst, als durch Dinge im Privaten.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	2	3.6	3.6	3.6
Nein	21	38.2	38.2	41.8
Eher Nein	11	20.0	20.0	61.8
Gültig Eher Ja	9	16.4	16.4	78.2
Ja	12	21.8	21.8	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 42: Frage 3 „Ich kann Arbeit und Freizeit gut trennen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	4	7.3	7.3		7.3
Eher Nein	5	9.1	9.1		16.4
Gültig Eher Ja	5	9.1	9.1		25.5
Ja	41	74.5	74.5		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 43: Frage 4 „Ich bin oft nervös und gereizt.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	27	49.1	49.1		49.1
Eher Nein	19	34.5	34.5		83.6
Gültig Eher Ja	6	10.9	10.9		94.5
Ja	3	5.5	5.5		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 44: Frage 5 „Ich leide oft unter Vergesslichkeit.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	2	3.6	3.7	3.7
Nein	29	52.7	53.7	57.4
Eher Nein	13	23.6	24.1	81.5
Eher Ja	8	14.5	14.8	96.3
Ja	2	3.6	3.7	100.0
Gesamt	54	98.2	100.0	
Fehlend System	1	1.8		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 45: Frage 6 „Ich leide unter Gelenk- und Muskelschmerzen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	1	1.8	1.8	1.8
Nein	24	43.6	43.6	45.5
Eher Nein	7	12.7	12.7	58.2
Eher Ja	10	18.2	18.2	76.4
Ja	13	23.6	23.6	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 46: Frage 7 „Ich weiss was ich tun kann, wenn ich zu viel Stress habe.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	6	10.9	10.9		10.9
Eher Nein	4	7.3	7.3		18.2
Gültig Eher Ja	10	18.2	18.2		36.4
Ja	35	63.6	63.6		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 47: Frage 8 „Ich hätte gerne noch mehr Infos zum Thema Stress.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	23	41.8	42.6		42.6
Eher Nein	12	21.8	22.2		64.8
Gültig Eher Ja	4	7.3	7.4		72.2
Ja	15	27.3	27.8		100.0
Gesamt	54	98.2	100.0		
Fehlend System	1	1.8			
Gesamt	55	100.0			

Tabelle 48: Frage 9 „Ich stehe während der ganzen Arbeitszeit unter Stress.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	24	43.6	43.6		43.6
Eher Nein	20	36.4	36.4		80.0
Gültig Eher Ja	5	9.1	9.1		89.1
Ja	6	10.9	10.9		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 49: Frage 10 „In besonders stressigen Situationen weiss ich wo ich Unterstützung holen kann.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	1	1.8	1.8		1.8
Nein	3	5.5	5.5		7.3
Eher Nein	2	3.6	3.6		10.9
Gültig Eher Ja	15	27.3	27.3		38.2
Ja	34	61.8	61.8		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 50: „Frage 11: Ich kann fünf Minuten von meinem Arbeitsplatz weg, um eine Zigarette zu rauchen oder einfach mal kurz frische Luft zu holen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozenze
Keine Angabe	1	1.8	1.8		1.8
Nein	4	7.3	7.3		9.1
Eher Nein	5	9.1	9.1		18.2
Eher Ja	8	14.5	14.5		32.7
Ja	37	67.3	67.3		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 51: „Frage 12: Die mir aufgetragene Arbeit kann ich gut lösen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozenze
Keine Angabe	1	1.8	1.8		1.8
Nein	1	1.8	1.8		3.6
Eher Ja	9	16.4	16.4		20.0
Ja	44	80.0	80.0		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 52: Frage 13 „Die Aufträge, die ich erhalte, sind mir klar.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Eher Nein	1	1.8	1.8	1.8
Eher Ja	12	21.8	21.8	23.6
Gültig Ja	42	76.4	76.4	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 53: Frage 14 „Ich erhalte genügend Feedback über meine Arbeitsleistung.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	2	3.6	3.6	3.6
Nein	8	14.5	14.5	18.2
Eher Nein	7	12.7	12.7	30.9
Gültig Eher Ja	13	23.6	23.6	54.5
Ja	25	45.5	45.5	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 54: Frage 15 „Das Feedback, welches ich erhalte, ist nur negativ.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	5	9.1	9.3	9.3
Nein	34	61.8	63.0	72.2
Eher Nein	9	16.4	16.7	88.9
Eher Ja	1	1.8	1.9	90.7
Ja	5	9.1	9.3	100.0
Gesamt	54	98.2	100.0	
Fehlend System	1	1.8		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 55: Frage 16 „Ich habe genügend Zeit, mich zwischen zwei Schichten zu erholen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	4	7.3	7.3	7.3
Nein	5	9.1	9.1	16.4
Eher Nein	6	10.9	10.9	27.3
Eher Ja	9	16.4	16.4	43.6
Ja	31	56.4	56.4	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 56: Frage 17 „Wenn ich mit einem Problem zu meinem Vorgesetzten gehe, föhl ich mich ernst genommen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	2	3.6	3.7	3.7
Nein	6	10.9	11.1	14.8
Eher Nein	5	9.1	9.3	24.1
Eher Ja	14	25.5	25.9	50.0
Ja	27	49.1	50.0	100.0
Gesamt	54	98.2	100.0	
Fehlend System	1	1.8		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 57: Frage 18 „Wenn ich meinen Vorgesetzten um Hilfe frage, erhalte ich Hilfe.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-Kumulierte Prozenze
Keine Angabe	1	1.8	1.8	1.8
Nein	4	7.3	7.3	9.1
Eher Nein	2	3.6	3.6	12.7
Eher Ja	8	14.5	14.5	27.3
Ja	40	72.7	72.7	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 58: Frage 19 „Ich kann nach der Arbeit nach Hause gehen und abschalten.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-Kumulierte Prozenze
Nein	3	5.5	5.5	5.5
Eher Nein	9	16.4	16.4	21.8
Eher Ja	12	21.8	21.8	43.6
Ja	31	56.4	56.4	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 59: Frage 20 „Ich langweile mich oft während meiner Arbeit.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Pro- zente	Kumulierte Prozente
Nein	43	78.2	78.2	78.2
Eher Nein	10	18.2	18.2	96.4
Gültig Eher Ja	1	1.8	1.8	98.2
Ja	1	1.8	1.8	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 60: Frage 21 „Ich empfinde meine Arbeit als anspruchsvoll.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Pro- zente	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	6	10.9	11.1	11.1
Nein	6	10.9	11.1	22.2
Gültig Eher Nein	7	12.7	13.0	35.2
Eher Ja	14	25.5	25.9	61.1
Ja	21	38.2	38.9	100.0
Gesamt	54	98.2	100.0	
Fehlend System	1	1.8		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 61: Frage 22 „Ich fühle mich wohl im Team.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	2	3.6	3.6		3.6
Eher Nein	3	5.5	5.5		9.1
Gültig Eher Ja	11	20.0	20.0		29.1
Ja	39	70.9	70.9		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 62: Frage 23 „Wenn ich Konflikte zu Hause habe, kann ich diese bei der Arbeit vergessen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	4	7.3	7.3		7.3
Nein	4	7.3	7.3		14.5
Eher Nein	4	7.3	7.3		21.8
Gültig Eher Ja	20	36.4	36.4		58.2
Ja	23	41.8	41.8		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 63: Frage 24 „Ich hab neben meinen Arbeitszeiten noch genügend Zeit mich um meine Familie zu kümmern.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Angabe	4	7.3	7.4	7.4
Nein	6	10.9	11.1	18.5
Eher Nein	6	10.9	11.1	29.6
Eher Ja	15	27.3	27.8	57.4
Ja	23	41.8	42.6	100.0
Gesamt	54	98.2	100.0	
Fehlend System	1	1.8		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 64: Frage 25 „Ich hab neben der Arbeit noch Zeit, mich mit Freundinnen und Freunden zu treffen.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Nein	2	3.6	3.6	3.6
Eher Nein	7	12.7	12.7	16.4
Eher Ja	15	27.3	27.3	43.6
Ja	31	56.4	56.4	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 65: Frage 26 „Manchmal habe ich Geldsorgen“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	6	10.9	10.9		10.9
Nein	18	32.7	32.7		43.6
Eher Nein	9	16.4	16.4		60.0
Eher Ja	6	10.9	10.9		70.9
Ja	16	29.1	29.1		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 66: Frage 27 „Ich hab ein Hobby oder treibe Sport neben der Arbeit.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Keine Angabe	1	1.8	1.8		1.8
Nein	18	32.7	32.7		34.5
Eher Nein	3	5.5	5.5		40.0
Eher Ja	3	5.5	5.5		45.5
Ja	30	54.5	54.5		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 67: Frage 28 „Ich habe genügend Zeit, um Private Dinge zu erledigen“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
Nein	2	3.6	3.6		3.6
Eher Nein	7	12.7	12.7		16.4
Gültig Eher Ja	15	27.3	27.3		43.6
Ja	31	56.4	56.4		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 68: Frage 29 „Alter“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro-	Kumulierte Prozente
20-25 Jahre	13	23.6	23.6		23.6
26-30 Jahre	8	14.5	14.5		38.2
31-35 Jahre	10	18.2	18.2		56.4
Gültig 36-40 Jahre	6	10.9	10.9		67.3
41-45 Jahre	12	21.8	21.8		89.1
46-50 Jahre	4	7.3	7.3		96.4
51-55 Jahre	2	3.6	3.6		100.0
Gesamt	55	100.0	100.0		

Tabelle 69: Frage 30 „Nationalität“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Europa	25	45.5	48.1	48.1
Gültig nicht Europa	27	49.1	51.9	100.0
Gesamt	52	94.5	100.0	
Fehlend System	3	5.5		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 70: Frage 31 „Familienstand“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Alleinlebend	21	38.2	42.0	42.0
Gültig In einer Partnerschaft lebend	29	52.7	58.0	100.0
Gesamt	50	90.9	100.0	
Fehlend System	5	9.1		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 71: Frage 32 „Kinder im Haushalt“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Keine Kinder im Haus- halt	34	61.8	68.0	68.0
Kleinkinder (0-6 Jahre)	4	7.3	8.0	76.0
Gültig Schulkinder (7-14 Jah- re)	9	16.4	18.0	94.0
Jugendliche (15-18 Jah- re)	3	5.5	6.0	100.0
Gesamt	50	90.9	100.0	
Fehlend System	5	9.1		
Gesamt	55	100.0		

Tabelle 72: Frage 33 „Seit wie vielen Jahren im Lily`s tätig?“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
	4	7.3	7.3	7.3
0	9	16.4	16.4	23.6
1	9	16.4	16.4	40.0
2	7	12.7	12.7	52.7
4	6	10.9	10.9	63.6
5	3	5.5	5.5	69.1
Gültig 7	3	5.5	5.5	74.6
8	5	9.1	9.1	83.7
10	3	5.5	5.5	89.2
11	2	3.6	3.6	92.8
13	3	5.5	5.5	98.3
15	1	1.8	1.8	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 73: Frage 34 „Ich arbeite im...“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Lily`s Basel	24	43.6	43.6	43.6
Lily`s Zürich	20	36.4	36.4	80.0
Gültig Home Delivery	11	20.0	20.0	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 74: Frage 35 „Ich arbeite...“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Im Service	20	36.4	36.4	36.4
In der Küche	22	40.0	40.0	76.4
Gültig In der Leitung	6	10.9	10.9	87.3
Andere	7	12.7	12.7	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	

Tabelle 75: Frage 36 „Ich arbeite... im Lily`s.“

	Häufigkeit	Prozent	Gültige zente	Pro- Kumulierte Prozente
Vollzeit	29	52.7	52.7	52.7
Gültig Teilzeit	26	47.3	47.3	100.0
Gesamt	55	100.0	100.0	