

**Pressesprecherin: Katja Bär**  
Telefon: 0621 / 181-1013  
baer@uni-mannheim.de  
www.uni-mannheim.de

**Mannheim, 23. März 2015**

## **Presseinformation**

### **Wenn der Kunde König ist – Studie zu Arbeitsstress und Wohlbefinden im Dienstleistungsbereich**

#### **Psychologinnen der Universität Mannheim untersuchen, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich schwierige Situationen mit Kunden bewältigen / Studienteilnehmer/innen gesucht**

Die Menschen, mit denen man bei der Arbeit zu tun hat, können einen großen Einfluss darauf haben, wie einem die Arbeit gefällt und wie stressig man sie empfindet. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich kann es immer wieder zu schwierigen Situationen mit Kunden oder anderen Personen bei der Arbeit kommen. „Wir Menschen unterscheiden uns nicht nur darin, wie wir auf diese Situationen reagieren, sondern auch darin, wie viel wir von diesen Erlebnissen bei der Arbeit mit in unser Privatleben nehmen“, erklärt Stephanie Tremmel, Diplom-Psychologin am Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie der Universität Mannheim.

In ihrer Doktorarbeit interessiert sie sich für den Arbeitsalltag von Dienstleistern, dafür wie sie mit schwierigen Situationen mit Kunden oder anderen Personen bei der Arbeit umgehen und wie sie ihren Feierabend erleben. Betreut wird die Doktorarbeit von Professorin Dr. Sabine Sonnentag, die sich gemeinsam mit ihrer Arbeitsgruppe schon seit vielen Jahren mit dem Thema Gesundheit am Arbeitsplatz beschäftigt. Um mehr über Arbeitsstress und Wohlbefinden im Dienstleistungsbereich zu erfahren, werden in einer Online-Studie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Banken, in Versicherungen, im Einzelhandel und anderen Dienstleistungsbereichen befragt.

#### **Informationen für Studienteilnehmer/innen**

Interessierte Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollten im Dienstleistungsbereich tätig sein, täglich mindestens sechs Stunden arbeiten und auch regelmäßigen Kundenkontakt haben. In einem selbst gewählten Zeitraum von zwei Arbeitswochen werden sie mehrmals zu ihrem Arbeitstag und ihrem Feierabend befragt. Wenn mindestens 80% der kurzen Fragebögen ausgefüllt werden, erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Kurz-Ratgeber zum Thema „So erholen Sie sich richtig von der Arbeit“ und nehmen außerdem an einer Verlosung von zwei Tablet-PCs im Wert von insgesamt 250 Euro teil.

Die Anmeldung für die Studie erfolgt ganz einfach mit der eigenen E-Mail-Adresse auf [www.soscisurvey.de/anmelden](http://www.soscisurvey.de/anmelden).

**Kontakt:**

Dipl.-Psych. Stephanie Tremmel  
Professur für Arbeits- und Organisationspsychologie, Universität Mannheim  
68131 Mannheim  
E-Mail: [stephanie.tremmel@uni-mannheim.de](mailto:stephanie.tremmel@uni-mannheim.de)  
Telefon: 0621-181-2123