

How German hardware store employees experienced and coped with stress during the Covid-19 pandemic – A qualitative interview study



**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

Bachelor Thesis
Vivian Schymanietz
s2163896

Faculty: Behavioural Management and Social Sciences
Department of Positive Clinical Psychology and Technology

1st Supervisor: Dr. Joris J. van Hoof
2nd Supervisor: Karla Duarte MSc BA

Abstract

Introduction: Retail workers faced new challenges and increased stress due to working during the Covid-19 pandemic. Literature has been focusing on all kinds of different branches of retail employees, particularly in food retail, but there is a literature gap regarding the hardware store industry employees as important part of global supply chains and retail. Therefore, the first aim of this study was to identify stressors German hardware store workers face during the Covid-19 pandemic and the second aim of the study was to identify coping mechanisms retail workers use to deal with increased stress due to the pandemic.

Methods: To give the employees a platform to share their personal experiences, a qualitative approach was chosen, and interviews were conducted with fourteen employees from the hardware store Toom in Lübbecke, Germany. Eight male participants, and six female participants with ages ranged from 22-60 years, and different job roles from cashier to store manager were purposively recruited for the interviews. Interviews were transcribed and analyzed with a codebook.

Results: Twelve stressors and eight coping mechanisms were identified. The main stressor identified was click and collect which refers to the adjustment from traditional to online business the store had to make, and corresponding new tasks employees faced. The most frequently mentioned healthy coping mechanism was exercise and the most frequently mentioned unhealthy coping mechanism was distraction from stress.

Discussion: The Covid-19 pandemic had direct and indirect negative consequences for the working lives of hardware store employees. Stress from working during the pandemic increased unhealthy coping mechanisms and behaviours, which warrants further investigation. As this study only focused on one location, future research might investigate and compare cross-regional stores, compare international differences or differences in perceived stressors in different job roles. Further, in the future follow up studies might investigate long-term individual consequences of working in a pandemic, in post-pandemic times.

Keywords: Hardware store employees, Covid-19 pandemic, retail, stressors, job stressors, stress, coping mechanisms

Table of Contents

1. Introduction.....	1
2. Theoretical Framework.....	3
2.1. Stress and Job Stressors.....	3
2.2. Customer mistreatment.....	4
2.3. Role of the powerless enforcer.....	5
2.4. Fear of the unknown.....	5
2.5. Fear of infection.....	5
2.6. Coping.....	6
3. Methods.....	7
3.1. Participants.....	7
3.2. Interview.....	7
3.3. Design and Procedure.....	8
3.4. Data Analysis.....	9
4. Results.....	10
4.1. Context.....	11
4.2. Customer mistreatment.....	12
4.2.1. Aggressive customer behaviour.....	12
4.2.2. Lack of understanding from customers.....	13
4.2.3. Customers blame employees for the pandemic.....	13
4.2.4. Obtrusive customers.....	14
4.3. Role of the powerless enforcer.....	14
4.3.1. Discussions with customers.....	14
4.3.2. Being a rule enforcer.....	15
4.3.3. Being a bouncer.....	15
4.4. Fear of the unknown.....	16
4.4.1. Constantly changing measures.....	16
4.4.2. Concerns about job security.....	17
4.5. Fear of infection.....	17
4.5.1. Fear of getting infected.....	17
4.5.2. Uncertainty about the virus.....	18
4.6. Change through Covid-19 pandemic.....	19

4.6.1.	Click and Collect.....	19
4.7.	Healthy coping mechanisms.....	19
4.7.1.	Exercise.....	19
4.7.2.	Talking to colleagues.....	20
4.7.3.	Calling store manager for help.....	20
4.7.4.	Spending time with loved ones.....	21
4.8.	Unhealthy coping mechanisms.....	21
4.8.1.	Rumination.....	21
4.8.2.	Distraction from stress.....	22
4.8.3.	Drug use.....	23
4.8.4.	Taking out stress on others.....	23
5.	Discussion.....	23
5.1.	Main findings.....	23
5.2.	Limitations and Implications for future research.....	26
5.3.	Conclusion.....	26
5.4.	Practical Implications.....	27
References.....		29
Appendix A: Interview Guide.....		36
Appendix B: Final Code Book.....		37
Appendix C: Transcripts of the interviews.....		40

1. Introduction

Since the outbreak of SARS-Cov-19 in Wuhan, China, in 2019, the virus has triggered a global pandemic and state of emergency, posing unprecedented challenges, problems, and conflicts to our society. To halt the spread of viral infections, a solution to combat the virus, contain the infected, and prevent a possible overload of health-care systems, the academic community, politicians as well as other actors of the medical sphere internationally worked on finding solutions. Vaccines against the severe illness and death from the virus were developed by multiple pharmaceutical companies. The vaccines, however, do not provide immunity against the virus, but rather give protection against a severe course of infection, as people who are completely vaccinated against COVID-19 are around 90% less likely to develop significant illness from the virus than those who are not (RKI, 2022). Therefore, additional measures had to be taken to protect those who could not minimize the risk of getting infected at their workplace by working from home, such as doctors, nursing staff, service providers, company workers, gastronomy, and retail.

Especially in the environment of retail trade, society was exposed to the risk of infection in the course of daily interpersonal exchange. In Germany retail trade is the third largest economic sector (*Wir handeln - Der Einzelhandel ist die drittgrößte Wirtschaftsbranche*, 2022), employing 3.1 million people (Dabrowski, n.d.), with 50 million customer contacts each day (*Handel 2020: mit digitalem Schub in die Zukunft*, 2022). Consequentially, various regulations in the retail industry had to be implemented. With the ongoing pandemic crisis, retail measures were continuously adjusted to the current situation and were reinforced: Initially, employees and customers were obliged to wear face masks. Subsequently, customer's contact information was collected in paper form or through apps. The aim was to prevent or trace possible chains of infection. Further, the "3G-rule" was employed, which only allowed costumers that were tested negative for corona, recovered from an infection, or vaccinated to enter stores. Only since April 2022 all of the former measures and rules do not apply anymore and wearing masks has become voluntary.

The measures against Covid-19 had a significant impact on the retail trade sector. A consequence of measures such as lockdowns was that sales in retail fell to an all-time low (Genth, 2020). Another indirect effect of the pandemic on retail was the change in customer behaviour, which facilitated the need to respond to the shift in customer behaviour, as research has shown that people begin, intensify, or adjust their purchasing habits to cope with stressful life events (Zwanka & Buff, 2021). These financial repercussions and implications of the pandemic for retailers had a significant impact on their workforce (Donthu & Gustafsson,

2020). Furthermore, stress has a negative impact on businesses due to absenteeism and poor performance which has been identified as a substantial source of labor costs for businesses (Peiró, 2008). As a result, it is essential to examine the effect of the pandemic on employees, in order to identify both the stressors and the associated coping strategies, as they are a company's most precious asset.

Numerous studies have examined the effects on how stress due to the Covid-19 pandemic has influenced retail employees. According to Northington et al. (2021) customer misbehaviours, such as breaking rules and being disrespectful, can be the cause of considerable occupational stress. Moreover, Rosemberg et al. (2021) identified being infected and infecting others, the unknown, isolation, and work and customer demands, as stressors that increased employee's mental distress. Another study by Baker (2020), identified changing job practices and demands as well and additionally discovered increased exposure to disease as stressor. The retail employees referred to in the preceding studies include food retail, service workers, caretakers, and hospitality workers. However, no research has been conducted to investigate the implications of the pandemic for the hardware store industry as crucial part of the retail industry. Even though, especially in the light of recent events, the war between Ukraine and Russia, the importance of global supply chains including the hardware store industry has again been highlighted (Sathyanarayana et al., 2020).

Therefore, this study focuses on the German hardware store industry as they were obliged to enforce all measures and restrictions against Covid-19, in contrast to, for example, grocery stores and pharmacies, which were exempt from these measures during the pandemic in Germany. This study provides hardware store employees with a platform to share their personal experiences with increased stress due to working during the Covid-19 pandemic and their coping strategies to deal with stress. More specifically, this study discusses the impact of stress on employees during the pandemic using the example of retailer Toom, a German hardware store chain owned by REWE GmbH. Toom is one of the leading providers in the German hardware store business, with over 300 locations, 18.000 employees, and 2.9 billion euros in gross sales (*Toom - Der Kompetente Baumarkt - Infos Über Uns*, o. D.). The cooperative REWE Group is one of Germany's and Europe's biggest commerce and tourism organisations. The company's total external sales in 2021 were 76.5 billion euros. The REWE Group, which was created in 1927, employs around 380.000 people in 21 European nations (REWE Group, 2021).

In the following, a definition of stress and job stressors will be given. Job stressors will be described and supported with literature and connected to this study as they will be used to help design an interview guide and later serve as predefined codes in the coding book. Coping mechanisms will be divided into healthy and unhealthy coping mechanisms as predefined codes, since coping strategies can be different and vary in every individual. Asking openly about them allows a greater variety of potential replies. Hence, the first aim of the study is to a) identify stressors German hardware store workers face during the Covid-19 pandemic and the second aim of the study is to b) identify coping mechanisms retail workers use to deal with increased stress due to the pandemic. Based on these the following two research questions have been formulated:

Research Question 1: *What stressors did German hardware store employees experience during the Covid-19 pandemic?*

Research Question 2: *What coping mechanisms did German hardware store employees use to deal with increased stress due to working in the Covid-19 pandemic?*

2. Theoretical Framework

2.1. Stress and Job Stressors

Despite a huge growth in stress research, experts and others interested in stress continue to dispute about what stress is and how it can be defined. One of the most popular definitions of work stress is by Lazarus & Folkman (1986), who describe that when individuals feel stressed, there is an imbalance between the demands of the environment and the resources they have available to them. The Lazarus Stress and Coping Paradigm also states that stress is caused by the way a person interprets, and responds to, among other things, the events that take place in their lives (Oerther, 2021; Sonnentag & Frese, 2013). Stress can generally be divided into two types of stress, eustress and distress (Selye, 1956). Eustress, also known as positive stress is when one draws on the positive aspects of tension and stress, which can lead to an increase in concentration, creativity, motivation and/or performance. Unimportant information in the environment might be buried so that the attention can be directed on important factors. However, if stress levels last for a longer period of time, this can degenerate into negative stress, which is also referred to as distress.

This kind of prolonged stress or distress can have multiple severe consequences. The prolonged stress generally results in lower performance levels, change in attitude and work withdrawals which often leads to faulty decisions and bad work relationships (Sahni, 2020).

Further, prolonged stress negatively affects well-being and can be a predictor for disease and illnesses (Schneiderman et al., 2005). It has been linked to an increased risk of coronary heart disease and stroke (Kivimäki & Kawachi, 2015), because it raises blood pressure, which makes the heart work harder and eventually causes damage to the arteries and the development of plaque (Chandola et al., 2008). Additionally, stress has been identified as a trigger for suicide (Stewart et al., 2019). Moreover, prolonged stress can be the cause and is a predisposing and precipitating factor of mental illness (Jaco, 2017). As frontline keyworkers, including retailers, are feeling increased stress and anxiety as a result of the pandemic (May et al., 2021), it is urgently necessary to further investigate the area of job stress, particularly in the hardware store industry, as this branch of retail has not received as much attention as others yet.

As this study focuses on stress at the work place the focus will lay on job stressors as source of stress. Job stressors can be defined as “a large number of work-related environmental conditions (or exposures) thought to impact on the health and well-being of the worker” (Hurrell Jr et al., 1998). A lot of research has been done on job stressors in general and multiple studies identified lack of control, interpersonal conflict, organizational constraints, role ambiguity, role conflict, and workload as being important and influential job stressors (Nixton et al., 2011; Spector et al., 2000). However, because this paper aims to identify job stressors caused by working in the Covid-19 pandemic, one comparable study, by Elnahla and Neilson (2021) that researched job stressors in retail workers during the Covid-19 pandemic in the United states, will be used as the underpinning theory and starting point. Elnahla and Neilson (2021) found four main stressors that retailers face: fear of the unknown, fear of infection, mistreatment by consumers, and the role of the powerless enforcer.

2.2. Customer Mistreatment

The first job stressor found by the study of Elnahla and Neilson (2021) is customer mistreatment. For retail employees, customer mistreatment is a common and unpleasant occurrence (Yue et al., 2017). Customer mistreatment can be characterized as customers' verbal, physical, unjust and/or aggressive actions and behaviours towards employees (Arvan et al., 2019). More specifically, this might involve vulgar gestures, nasty stares, threats, yelling, the silent treatment, and demeaning behaviour from the client towards the personnel (Bowling & Beehr, 2006). This kind of customer behaviour has been shown to have a detrimental effect on staff by increasing counterproductive work behaviours (Ahmed et al.,

2021), including emotional exhaustion and work withdrawal which includes taking longer breaks than allowed by the employer, devoting less effort into work and using work time for personal matters (Wang & Wang, 2017).

2.3. Role of the powerless enforcer

The second job stressor identified is the role of the powerless enforcer. The work environment and partly work tasks for retail employees changed as a result of the pandemic as they had to act as rule enforcers of the corona measures (Northington et al., 2021). This includes measures like mandatory masks, restricted permission to enter based on the health, vaccination and test status, limitation of people allowed in the store and disinfection of hands and shopping carts before entering. In the course of the pandemic, the various measures in all 16 federal states of Germany have varied and, depending on the infection process, have been continuously changed and adapted. The public order office checked for compliance with the measures, and violations or non-compliance with the rules were penalized with fines, both for individuals and for retailers who were held accountable for implementing the regulations, ranging from 1000 to 2500€ for not enforcing the rules (bussgeldkatalog.org, 2022).

2.4. Fear of the unknown

The third job stressor identified by the study of Elnahla and Neilson (2021) is fear of the unknown. Because of the uncertainty of the risk and threat, posed by the outbreak of SARS-Cov-19, it elicited a high fear reaction and worries in society (Shechory Bitton & Laufer, 2021). SARSCov-19 was a completely new, unexplored variant of a corona virus, so nothing was known about it. Although the virus has been researched recently, and there are vaccines and first drugs against a severe disease progression, many things, such as long-term consequences, are still unknown and cannot be researched at this time. However, as the study of Redelmeier and Shafir (2020) predicted, as the year 2022 is the third year of living with Covid the original novelty, mystery and fear seems to have decreased due to reduced attention and adaptation to living under these new circumstances.

2.5. Fear of infection

The fourth job stressor identified is fear of infection, addressing employees fear of getting infected with the corona virus. The impossibility for retail works to work from home has jeopardized their health, due to the increased risk of infection with Corona as a result of

client exposure at their place of employment and the virus's ease of transmission between persons (Dennerlein, Burke et al. 2020). Many individuals were not only concerned about getting infected with the virus themselves, but also about infecting and taking care of people close to them like family (Induji & Somasundari, 2021) including especially elderly people who were the main group at risk from Covid-19 during the pandemic (World Health Organization, 2020).

2.6. Coping

Moreover, it is important to take a look at and understand on how people cope with stress. Coping is often considered and characterized as an intentional response or reaction to stressful or unpleasant external conditions or events (Parker & Endler, 1992). Skinner and Zimmer-Gembeck (2007) developed the following definition of coping: "action regulation under stress refers to how people mobilize, guide, manage, energize, and direct behaviour, emotion, and orientation, or how they fail to do so". One of the most prominent theories about coping in the literature is by Lazarus and Folkman (1984) who state that there are two different types of coping: emotion-focused coping and problem-focused coping. Emotion-focused coping refers to the techniques employed to control one's stressful emotions, whereas problem-focused coping methods include those that entail interacting with the environment or with oneself (Dubow & Rubinlicht, 2011). Individuals' coping mechanisms, defined as the diverse ways in which individuals deal with stress when exposed to a stressor, are a set of typically consistent qualities that control an individual's behaviour in response to stress (Algorani & Gupta, 2021).

There are two types of coping mechanisms that may be distinguished. First, there are adaptive "healthy" coping mechanisms and second, there are maladaptive "unhealthy" coping mechanisms (Choi et al., 2019). Healthy coping mechanisms can for example include self-soothing, relaxing or distracting activities, social and/or professional support (Stallman et al., 2021). Negative self-talk and destructive behaviours such as emotional eating, aggressiveness, alcohol, drugs, self-harm, withdrawal, and suicidality are, on the other hand, examples of unhealthy coping mechanisms (Stallman et al., 2021). Another exemplary study identified increased exercise or alcohol consumption of retail workers as coping mechanisms due to the stress faced during the pandemic (Rosemberg et al., 2021). It is important to remember, however, that while unhealthy eating habits, drinking alcohol, and smoking are considered negative health behaviors with long-term consequences, they have a short-term

rewarding and stress-relieving effect on individuals and help them cope with their stress (Park & Iacocca, 2014).

3. Methods

3.1. Participants

The study was conducted in April, 2022 and focused on German hardware store workers. In total fourteen participants, six male, eight female were recruited at one location, the hardware store Toom in Lübbecke, Germany. Within these participants care was taken to include a broad and diverse representation of the employees and thus to cover all job roles that exist in a hardware store but also to include employees with different levels of education, socioeconomic status, age and gender. Job roles of the interviewees included store manager, team leader hardware store, team leader cash register, craftsman coordinator, sanitary area specialist, garden area specialist, wood department specialist to cashiers. The interviewees had to fulfill the following requirements to participate in the interview: a) to be at least 18 years old, b) employment at the Toom Hardware store in Lübbecke, Germany since before outbreak of the Covid pandemic, c) being fluent in German. Participants age range was from 22-60 years.

Table 1

Overview of participants

Characteristics	N	%
Gender		
Male	6	43
Female	8	57
Diverse	0	0
Total	14	100
Age		
21-30	6	42
31-40	2	14
41-50	3	21
51-60	3	21
Total	14	100

3.2. Interview

The interviews were conducted in person following an interview guide with 13 questions in total including, two demographic questions, six open-ended questions about job stressors, three open-ended questions about coping and one closed question (see Appendix A). The interview questions were designed in such a way that participants could share their personal narratives and experiences. The first two interview questions were demographics, regarding age and job role. The next question, ‘‘How has the pandemic affected your work life here at Toom over the past three years?’’, aimed at giving an overall overview on the influence the pandemic had on the participants at their workplace to ensure inclusion of all possible relevant factors, positive and negative, not limiting everything to stress. The following five questions were focussing on identifying stressors with one general question, ‘‘What are stressors you experienced during the pandemic at your workplace?’’, followed by more specific questions based on the four predefined codes e.g., ‘‘How did you perceive the risk of getting infected with the virus?’’ based on the code *fear of infection*. The next three questions intended to determine coping mechanisms and strategies e.g., ‘‘ How did you cope with stress at your workplace and at home?’’. The last question was a closed ended, yes or no question, ‘‘Are there any other experiences you made during the pandemic that we did not talk about, but you would like to share with me?’’, that gave the participants the freedom to share other experiences important to them.

3.3. Design and Procedure

Participants were recruited via purposive sampling. A qualitative approach was chosen, using semi-structured interviews. The interviews were conducted in the interviewees native language German to ensure understanding of the questions and avoid problems through language barriers. Further, they were auditory recorded and processed only by the researcher of this paper. Before the interview each participant was given an informed consent form, they had to sign to take part in the interview. In the informed consent the goal of the study was explicitly mentioned and after filling it out, each interviewee was informally briefed by the researcher about the background and the frame of this study. The duration of the interviews was 15-30 minutes, as some interviewees were very talkative while others were not. All interviews were held at the participants workplace the hardware store, some interviews were held during the work time of employees and some after their shifts. The auditory recordings

of the interviews were used to create transcripts of every single interview (see Appendix C). The names, age and job role will not be displayed in the transcripts to ensure anonymization for the participants and the names of each participant were pseudonymized. After transcribing of the auditory records, interviews were analyzed through a content analysis in order to show the established frequencies of the codes using the program MAXQDA. The study was ethically approved by the ethics committee of the University of Twente.

3.4. Data Analysis

An inductive-deductive mixed approach was used coding the interviews. The interview transcripts were coded in German, and the codes and quotations were later translated into English in the results section. predefined coding scheme with six codes was used as first version of a coding scheme. *Fear of the unknown, fear of infection, customer mistreatment* and *role of the powerless enforcer for stressors*, were the four predefined codes used as starting point while analyzing the transcript for job stressors. Multiple subcodes were created for each of these four codes. To identify coping mechanisms, the predefined codes were *healthy coping mechanisms* and *unhealthy coping mechanisms*. Again, multiple subcodes were found for both of these codes. After scanning the transcripts for the predefined codes, the content of the interviews was scanned for other reoccurring themes relevant to the research questions. Additional codes that were found during the coding process were added to the final coding scheme. The cutoff score for the codes was three, so a code had to be mentioned by at least three different interviewees out of fourteen, for it to be included in the final code book.

The coding scheme was discussed with another researcher, in order to capture a different perspective. To reduce intersubjectivity and increase validity, the coding scheme was restructured several times, codes that were similar or had a significant overlap were merged, and irrelevant codes were excluded. As a result, a final coding scheme was created, which captures the major stressors and coping mechanisms discovered. A second researcher was consulted to code the interviews with the final coding scheme to review if all the relevant stressors and coping mechanisms mentioned in the interview were included in the final code book (see Appendix B). To measure intercoder reliability Cohen's kappa was calculated and indicated excellent agreement between the two researchers ($\kappa = .87$). All interviews were coded using the final coding scheme. The frequencies indicate how many times the interviewees sentences were coded with the corresponding code, but if a code was found several times in the same interview, it was only counted once. Using the example of the first

subcode “aggressive customer behaviour”, 11 out of 14 participants mentioned the subcode at least once in the course of the interview.

4. Results

The stressors experienced by German hardware store workers during the Covid-19 pandemic were *aggressive customer behaviour, lack of understanding from customers, customers blaming employees for the pandemic, obtrusive customers, discussions with customers, being a rule enforcer, being a bouncer, ever-changing measures, concerns about job security, fear of getting infected and uncertainty about the virus*. The coping mechanisms used to deal with increased stress due to working in the Covid-19 pandemic were *exercise, talking to colleagues, calling the store manager for help, spending time with loved ones, distraction from stress, rumination, drug use and taking out stress on others*. In table 1 the categories, codes, subcodes and frequencies can be seen.

Table 2

Coding of Stressors and Coping mechanisms

Category	Code	Subcode	Frequency	
Stressors	Customer	Aggressive customer	11	
		behaviour		
	Mistreatment	Lack of understanding from	10	
		customers		
		Customers blame employees	5	
			for the pandemic	
			Obtrusive customers	4
	Role of the powerless enforcer	Discussions with customers	9	
		Being a rule enforcer	9	
		Being a bouncer	8	

	Fear of the unknown	Constantly changing measures	10
		Concerns about job security	7
	Fear of Infection	Fear of getting infected	9
		Uncertainty about the virus	4
	Change through Covid-19 pandemic	Click and Collect	13
<hr/>			
Healthy coping mechanisms	Exercise		11
	Talking to colleagues		8
	Call store manager for help		7
	Spending time with loved ones		6
<hr/>			
Unhealthy coping mechanisms	Distraction from stress		8
	Rumination		7
	Drug Use		3
	Taking out stress on others		3
<hr/>			

4.1. Context

For the reader's understanding, a chronological classification of measures against Covid-19 in hardware stores is given. This should help to get a better overall understanding of

the situation in hardware stores during the pandemic but should also help to better understand and classify certain stressors that have been found, such as the role of the powerless rule enforcer.

The coronavirus arrived in Germany for the first time on January 27, 2020. As a consequence, the first lockdown in Germany went into effect on March 22, 2020 and lasted until May 22, 2020 (Wirtschaftswoche, 2022b). Following an increase in infection counts in late fall, the second lockdown was implemented on December 13, 2020 (Wirtschaftswoche, 2022). During the second lockdown, all hardware stores had to close, with the exception of tradespeople who could continue shopping in the market with a trade license so that they could continue to perform their jobs. Several hardware store owners, including Toom in Lübbecke, provided "Click & Collect" service for all other clients during the lockdown, assuming that the corona protection legislation of the federal states allowed it. Customers were allowed to purchase products online, pay online, and pick up the things at the hardware store of their choosing contact-less and in accordance with the protective measures. The garden center of the hardware store was permitted to reopen to the public in February 2021, and hardware stores were allowed to reopen altogether in May 2021. However, there were still safeguards and laws that customers had to follow at this point in time and as the pandemic continued, such as the obligation to wear a mask, the obligation to register, or 3G.

4.2. Customer Mistreatment

4.2.1. Aggressive customer behaviour

The most frequently mentioned subcode of customer mistreatment was *aggressive customer behaviour* mentioned by 11 out of 14 interviewees. Employees report that customers' aggressive behaviour during the pandemic towards them has increased. They described that the aggressive behaviour starts on a small scale with unfriendliness from customers towards employees. The next level was aggressive behaviour in verbal form, such as being shouted at, being insulted or being verbally threatened. As the next escalation level, the employees describe the situation in which customers became physically aggressive when the hardware store had restricted access for customers and an employee at the entrance to the store let each customer in individually. Customers tried to run over the employee at the door with their shopping trolley to get to the hardware store. This behaviour in particular overlaps with *door security* but also with *discussions with customers about the Covid-19 measures*, and

being a rule enforcer as rude, unfriendly, and aggressive behaviour was not an uncommon occurrence.

Mrs. I: The pandemic changed people and you could just feel that everyone was very easily irritated, especially in the first year of the pandemic.

Mr. N: Then the customer yelled at me and insulted me, and the situation escalated so much that I had to threaten to call the police if he didn't calm down. He then left the store screaming and saying: next time I come I'll take everything apart here.

Mrs. D: (...) Many then tried to come up with some excuse as to why they had to go in, asked the store manager to come outside or tried to push me over with their shopping cart in order to get into the store.

4.2.3. Lack of understanding from customers

The second most common stressor cited by staff was clients' lack of understanding towards them and the general situation of the pandemic, mentioned by 10 out of 14 participants. The employees distinguished between customers lack of sympathy for the general situation, and lack of empathy towards them. This included a lack of comprehension of the necessity to comply with measures against Covid-19, a lack of comprehension of supply bottlenecks and the associated scarcity of materials, and a lack of comprehension of waiting periods in the shop itself, as well as when ordering various items. This code overlaps with *Discussions with consumers about the Covid-19 measures* as a direct result of the lack of compliance due to a lack of understanding of the measures. But also, with *Customers blame employees for the pandemic* as example of lack of empathy.

Mrs. F: (...) The lack of understanding from customers. More specifically, that the customers did not understand or acted like they were alone in this pandemic and everyone else was free to do whatever they wanted. I was mentally exhausted and stressed by that.

Mr.G: (...) As I mentioned before, they demanded everything as soon as possible, true to the motto 'it has to happen now'. Nobody considered the delivery times or bottlenecks that existed because so many employees were quarantined, or the material could not be produced in some cases. No customer considered this, as they grew increasingly impatient. They didn't understand when some products were not available.

4.2.4. Customers blame employees for the pandemic

Employees stated that another stressor they experienced was the feeling that customers blamed them personally for the pandemic, which was mentioned by 5 out of 14 participants. They described how customers who were frustrated with living in the Covid-19 pandemic

took it out on them, forgetting that not only they but also the employees had to live and work in the same conditions as everyone else.

Mrs. F: *Overall I felt that the customers blamed us for the way the situation was. As if we were personally to blame for the pandemic and that they now had to live with the restrictive measures against Covid-19.*

Mrs. H: *The customers were all stressed, sassy and unfriendly and acted as if we had come up with Corona and the measures.*

4.2.5. Obtrusive customers

Obtrusive customers was cited as another stressor by 4 out of 14 employees. During the Covid-19 pandemic there were distancing rules in Germany that stated to keep a minimum of 1,5-meter distance from one another. At the Toom store in Lübbecke, the minimum distance was even two meters. The employees describe that customers have often violated these distance rules by coming much too close to them. This caused discomfort because both the fear and the risk of infection with the virus increased with close contact to others, which is why there was an overlap with *fear of infection*.

Mrs. I: *I didn't like when the customers always got up close and personal. Customers came not only very close towards me but they would also stuck their heads under the protective glass at the information so that you could understand them better.*

Mr. G: *The customers became a bit more intrusive, so that they came very close to you. Maybe it just seemed that way because the pandemic has also given you more distance to people. That made it appear as if the customers were coming too close. Maybe it wasn't like that before, I can't compare it anymore. I was surprised about myself that I avoided people like that. But now you automatically take three steps to the side when someone approaches you. So, this arm's length distance is definitely a must.*

4.3. Role of the powerless enforcer

4.3.1. Discussions with customers

The most frequently mentioned stress factor, cited by 9 out of 14 interviewees, in the role of the powerless enforcer was discussions with customers about Covid-19 countermeasures. There were legal requirements for retail rules during the pandemic. There was a consistent rule in the hardware store that masks were required and that you kept a minimum distance from your citizens. There were often admission restrictions for customers who were allowed into the market, depending on the infection situation. Employees report

that these measures, which were decided by the federal government and individual federal states, have repeatedly come up in discussions with customers. There is a great overlap with *Bouncer/Door Security* as the majority of discussions took place at the entrance doors where employees had to regulate the entrance of customers.

Mrs. I: *Stress factors were usually always these discussions with the customers. Because certain legal requirements had to be complied with and then the customers always wanted to discuss why and how everything was the way it was.*

Mr. A: *Among other things, there was a lot of shouting, without any content in my opinion, but basically there was always a discussion, no matter what it was about. There was always someone who had something against the measures and then the discussion started: 'No, you're not allowed to do that, no, that's not allowed.' 'But in another market, it's different, in other stores I'm allowed to do that, why is someone with a business license allowed to come in but I'm not?'*

Mrs. E: *You had to have the same discussions every day and, of course, you always had to remain understanding, professional and friendly, even if the customers weren't, and that was just incredibly stressful, tiring and exhausting.*

4.3.2. Being a rule enforcer

One contributor to the staff's stress during the pandemic, mentioned by 9 out of 14 employees, was the fact that they had to take on the role of rule enforcers. In addition to their regular responsibilities, it was necessary for them to inform customers that they needed to keep their distance, wear masks, and comply with any other rules that the hardware store was required to have because they were mandated by the government. Employees have expressed that their transition into this new role was unpleasant, stressful, annoying, and frustrating or all of these at the same time.

Mr. B: *At some point it was just annoying to constantly make customers aware that they should follow the rules. I was just frustrated with the constant discussions.*

Mrs. D: *It was difficult at first because it was a completely new situation. (...) We always remain friendly, calm, and professional at the checkout, no matter how loud or unfriendly a customer is. And then you found yourself in the position of having to take tough action because many customers refused to follow the rules. You had to confront many customers and discuss this with them, and you could also send them away if they refused to follow the rules or were unfriendly. That was difficult for me at first. But as a result, I've become even more patient, and I've learned that when customers complain about the strictness, are unfriendly, aggressive, or insulting, it's not my fault; it's the customers' fault. They were already dissatisfied and wanted to get rid of frustration and anger about the pandemic and measures against it and took all this out on us employees.*

4.3.3. Being a bouncer

The third most cited stressor in the role of powerless enforcer, cited by 8 out of 14 participants is bouncer. In the first lockdown in Germany, in which the measure against Covid-19 applied that only tradespeople, i.e. craftsmen, were allowed into the market, the entrance doors were closed. It was only possible to open the doors from the inside, a bell was installed at the entrance, which means that the employees opened the door when the bell rang, checked the trade license and then let each customer into the store individually. When the number of infections in Germany went down, the measures against Covid-19 were relaxed and other customers were allowed back into the store if they could prove a negative test, a vaccination certificate or proof that they had recovered from Covid, the doors were reopened but an employee was posted as a "bouncer" at the entrance to check the evidence and only let customers into the market who could show one of these proofs.

Mr. A: We also had the task of being the bouncer at various points from time to time. A customer who I was not allowed to let into the store, who had an absolute lack of understanding of the measures, threatened me that it would be unconstitutional, she would call her lawyer, we had no right at all to implement the measures like this. Later on in the pandemic, we also had the obligation to check the identity card, where some customers claimed, we were not allowed to check it at all because of data protection because the identity check would be absolutely not permissible.

Mrs. K: Especially when we had admission restrictions and we employees had to act as bouncers to check who was allowed in and who wasn't, there was some stress with the customers because they didn't understand why they weren't allowed in.

4.4. Fear of the unknown

4.4.1. Constantly changing measures

Employees have expressed that the constantly changing anti-Covid-19 measures have been a major source of stress, being cited by 10 out of 14 interviewees. Since the pandemic's outbreak, various measures have been implemented to prevent virus infection and spread, depending on the current state of knowledge about the virus and the number of infections. Not only in private life, but also in public life, particularly in retail including hardware stores as places where many people meet and interact. The measures were announced in German media and sometimes changed on a daily basis. Because it was unclear how the measures would be implemented, the store management had to call the regulatory office every day to ensure that the hardware store was following all of the rules correctly. Violations of the rules could have resulted in significant fines and other penalties.

Mr. A: *The constantly changing measures against Covid-19 have been a great uncertainty. In short, it was a complete disaster. In some cases, we knew just one day in advance what kind of measures were really going to take effect, we probably did them wrong for a moment, suddenly the regulatory office was there and completely threw the measures that we actually considered right overboard. The next day the old rules were correct again. So, this back and forth with the rules without knowing what is actually going to happen next, are we going to do it right or wrong, are we already in prison or not, that sucked, that was a burden.*

Mr. C: *To be constantly up to date with the Covid measures, to be in constant contact with the city. (...) Even the cities didn't always know what was actually going on, because at the beginning they too only found out from politicians and political talks which measures they were going to have to take. And they were as helpless and clueless as we were. And in this chaos there was no more structure, but you had to try to jump into all breaches like a firefighter and that was the biggest stress factor.*

4.3.2 Concerns about job security

Employees have expressed concern about their job security as a stress factor, mentioned by 7 out of 14 participants. For mini-jobbers or temps that meant being afraid of losing their job, for full- and part-time employees worries about ‘short-term work’. Short-term work is a labor market tool that is used during times of crisis. This gives companies the opportunity to get through economically difficult times without cutting staff. Short-term work has become an important tool for many companies, especially in light of the Covid-19 pandemic. Many businesses have been able to keep their workforce and provide basic security to their employees in this way including the Toom in Lübbecke which kept all of their staff.

Mrs. J: *Of course, when we had to go on short-term work, you were already thinking about how long you'd be on short-term work, how things would go in general, and whether a large company like Toom could keep this short-term work. Because of the pandemic, smaller businesses have gone bankrupt. Fortunately, we have a large company and did not go bankrupt. There was uncertainty about whether and how things would continue, how long the pandemic would last, and how long short-term work would be available. Of course, this also had an effect on my personal financial situation.*

Mrs. D: *The biggest uncertainty I personally experienced was whether my job would be secure or not. Because there was less business, and I didn't know whether I had to work short-time or not at first. I only work as a temp and would have been one of the first people you might ask to leave. I depend on the money to be able to pay my tuition fees and I was worried about what would happen if I lost my job. Luckily that didn't happen to us, nobody had to be let go. But there were months when you could work less, and that meant less money for fewer hours. You didn't always know how much money you would have left at the end of the month.*

4.5. Fear of Infection

4.5.1. Fear of getting infected

9 out of 14 interviewees stated that they were afraid of getting infected with the Covid-19 virus. For some this focused on getting themselves infected with the virus through contact and interaction with customers each day. Others were worried, because they were afraid of infecting others, particularly members of their family or other people they cared about, if they became infected with the virus themselves. There is an overlap with *Uncertainty about the virus* as lack of knowledge about the course of the disease.

Mrs. I: In the beginning it was really bad. Everyone was unsure, and there were thousands of rumors about how you get infected, how long you would have to be in contact with an infected person.

Mrs. F: At first I thought damn yes, the risk is great, I'll definitely get infected. When you log off your cash register after your work shift and go to do the accounting, you print out a clerk report that shows the sales you made with your cash register. And at the bottom of the report it also shows how many transactions you had in general, i.e. how many customers you collected. In this case, it was a four-hour shift and I had 125 transactions, which means I was in contact with 125 people who paid at my checkout. I accepted money, many still pay in cash and not with a card, and I also touched things that the customers had put on the conveyor belt. After all, we have to pick up every single item that customers buy because we scan everything with a hand-held scanner. So at first I thought I had no choice but to get sick. Because I have to work with people every day.

Mr. C: But my main concern and fear was dragging the virus somewhere where it could infect people who were unfit or already had problems. And it all starts within your own family. It begins with parents, grandparents, relatives, strangers, and friends. Of course, you were completely isolated as a result, because the risk was always present.

Mr. N: Especially when you have a wife, children and family at home, you were afraid of getting infected at work through the many customer contacts and bringing it home with you. I have an elderly mother who is ill and I visited regularly and always tested myself beforehand. And that was also a burden, always living with the fear of infecting and endangering someone close to me, such as my mother, who also belonged to the risk group due to her age and health.

4.5.2. Uncertainty about the virus

Another stressor mentioned by 4 out of 14 participants was feeling of uncertainty about the virus. This was related to the lack of knowledge about the novelty of the virus. Moreover, the process of gaining information about the virus that took place all over the world and the media coverage of it contributed to the feeling of fear and uncertainty, as everyday there were new facts and discoveries, and information was spread on various different information channels. In addition to that the employees mentioned that in their

experience the virus or the symptoms that individuals showed were so different from each other that one could not be sure how it would affect oneself.

Mr. B: *What you really fear is simply the unknown. Because you don't know how the virus affects you or what kind of symptoms you get. You heard something different from everyone because it had a totally different effect on everyone, regardless of gender or age. And then it's difficult to assess how your own body will react and that's what creates the fear.*

Mr. C: *I guess part of it was fear about the unknown. What exactly is in store for me? What exactly is that rolling towards us now? Does that also apply to me? If so, how does it affect my body? Could it even kill me? All of these thoughts ran through people's heads.*

4.6. Change through Covid-19 pandemic

4.6.1. Click and Collect

The most frequently mentioned stress factor, cited by 13 out of 14 employees was click and collect. In this context, online orders were primarily mentioned by the employees. During the first lockdown in Germany, the hardware store had to close for all customers except for tradespeople. All other customers could only order goods online. Employees said more than 100 online orders were received and processed every day. Once all the items for an order were collected, the items had to be stored somewhere in the store until the customers picked up their goods. When customers came, the right order had to be found and brought to the front of the store, where the customers could then pay for their goods and take them with them. Every online order was hand-packed by the employees and so the employees had a large additional effort.

Mr. C: *All of a sudden we were faced with different challenges, we switched the whole business to: dear customer, order online and we will prepare it for you. (...) And the customers didn't even know how much work was involved for us employees. They didn't understand that it can sometimes take five hours for us to pack up the goods for them. That was one of our tasks. We were goods packers, like in an Amazon logistics center. You have to imagine that we had to move fences and stones with heavy equipment, tons of weight that we, each of us, moved every day.*

Mrs. H: *Our area of responsibility as the checkout team has also changed over time. From normal customer checkout to printing out, picking and handing out online orders via Click and Collect. That was very exhausting, we weren't enough people for it, but we achieved a lot.*

Mrs. K: *The store was closed. This has changed our work. Instead of advising the customers, we tended to pack things for them the way they wanted, without advice. If they ever needed advice, it was only done over the phone while we were closed, which wasn't exactly easy either. When we were allowed to open again, it was only for some of the customers, which means we couldn't continue as usual, but still had to split into two. On the one hand serving and advising the customers in the store, on the other hand packing, picking and handing out the online orders and making many customer phone calls with those who were not allowed to come to the store.*

4.7 Healthy coping mechanisms

4.7.1. Exercise

The most frequent mentioned healthy coping strategy was exercise, cited by 11 out of 14 participants. That included riding a bike, taking walks or walking the dog, dancing, swimming and martial arts. For the interviewees who mentioned walking and cycling, it was about being out in nature and being active, which helped them relieve stress. Those who named sports like martial arts were mainly about physical exertion. In team sports such as football or dancing, there was also the social aspect.

Mr. C: On the subject of sports, maybe for your understanding: I've been doing it since I was seven. I grew up with competitive sports and for me there is no other way to let out all the stress apart from sport. I don't know anything else. It's always been good for me, it's still good for me.

Mrs. H: At home I bought a bike and rode it around so I could get rid of all the stress of everything that was happening at work.

Mrs. I: At home I do sports or I go dancing. But that wasn't always possible during the pandemic, sometimes we were allowed to meet again and then it was forbidden again due to the restrictions.

4.7.2. Talking to colleagues

The employees mentioned talking to colleagues, cited by 8 out of 14 as the most frequent coping mechanism at the workplace. For some just talking to a colleague, they trust or work with helped them to get reassurance and made them feel better already. Others mentioned their coping strategy used to deal with stressful customers was to turn their stress and frustration into humor. So instead of letting the stress get to them or upset them they would talk to each other and laugh the unpleasant emotions off.

Mrs. F: I talked to my co-workers at work to deal with stress. Many colleagues listened to you when you talked about stressful situations or customers. You exchanged the customer stories like Pokemon cards in the schoolyard and talked about them or laughed together. That helped a lot.

Mr. C: We just talked to each other about the rude or aggressive customers who were there sometimes. And we made it funny to a certain extent, so that we tended to laugh about it rather than get angry or upset about it.

4.7.3. Calling store manager for help

The stressor calling store manager for help was mentioned by 7 out of 14 participants. Employees reported that whenever they would feel overwhelmed or stressed with a customer, they would call the store manager for help and support. Whenever a customer was being really mean, rude or aggressive they knew they could always count on the store manager to back them up and support, help or defend them. Sometimes they called the manager because they felt like they weren't respected based on their job role or because they felt they were not taken seriously. Other times because they could not handle the aggressive behaviour towards them anymore and wanted to withdraw from the situation or to deescalate conflicts. And sometimes because some decisions can only be made by the store manager.

Mr. C: When the behaviour of customers crossed the line from unfriendliness to aggressiveness, the manager team, had to solve conflicts occasionally. They had to step between our employees and the customers sometimes and tell the customers to back off.

Mrs. F: I always checked with the store management that I was up to date and that what I was saying was correct. So that when I called someone from store management for help, they said exactly the same thing to the customers as I did.

Mrs. E: When I have a rude or stressful customer at work, I call the store manager to take over because I know that sometimes I can't help myself and that it's better to have someone else come and deal with the customer before I say anything wrong.

Mrs. D: Whenever I had particularly mean or stressful customers, I called the store manager or someone from the store management team for help, and they then supported me.

4.7.4. Spending time with loved ones

Spending time with loved ones was mentioned in 6 out of 14 interviews, as a coping mechanism including, partners, family and friends. For most of the interviewees, this meant telling their loved ones about their day and reflecting about the stress at work in order to process what they had experienced. For a few spending time with loved ones meant distracting oneself from the stress they experienced and therefore there is an overlap with *distraction* which was interestingly declared as unhealthy coping mechanism.

Mrs. E: What also relaxes me is when I can spend time with my grandson.

Mr. G: Though while I'm thinking about it, going for a walk with my wife in the evenings has helped me. And every Friday I go to the sauna, that's the stress relief for the weekend. To meet up with friends at the weekend is also very important for me and my wife. That's kind of a strategy I'm noticing right now you meet up with friends, you have a drink, you play board games and just distract yourself.

4.8. Unhealthy coping mechanisms

4.8.1. Rumination

The most frequently mentioned unhealthy coping mechanism was rumination, cited by 7 out of 14 participants. Interviewees described that they take the stress they experience at work home with them. They stated that ruminating meant continuing to think about stressful situations after work and letting the stress eat them away instead of talking about it, trying to work through it, or letting it go.

Mrs. I: What I would consider unhealthy is constantly eating away at your stress. When you think about it all the time and brood over it, or when you find yourself taking things you were told personal. Even if customers insult me personally, much of what they say is meant in a broad sense or is directed at the company or the market as a whole, rather than at me as an individual. I had to learn to keep my distance in such situations, in order to learn to differentiate between the customer attacking me personally or whether he simply wants to relieve frustration because he was annoyed about something while he was shopping, which he is now taking out on me at my checkout.

Mrs. D: I believe that sometimes I take the stress home with me or that stressful situations that I experienced at work stay in my head for a long time. And to keep worrying about it or feeling bad about it is unhealthy.

4.8.2. Distraction from stress

Distraction from stress was mentioned by 8 out of 14 participants as unhealthy coping mechanism. Employees justified this by claiming that while you can distract yourself from the stress, it does not dissolve or disappear. Likewise, distraction did not help to process stress and then let go, but instead resulted in the stress building up or one thinking about it over and over and not being able to relax properly. Watching Netflix or television, video games, listening to loud music and repression by thinking about something else were mentioned as distractions.

Mr. C: At some point I bought a PlayStation. As silly as that sounds, once you turn that thing on and get into the games, you're totally in another world. And in that moment, you don't think about anything other than what you're doing right then. And that's an effect that I don't really like at all, because I like to use the time I have to either talk to friends more, to talk to my family or for me to reflect on myself. But I didn't want to do that anymore at that time. Because when I came home, I was so exhausted that I didn't want to think anymore. I didn't want to talk anymore either. I just wanted to be by myself and preferably somewhere else. (...) That's what

I did at the beginning of the pandemic. That was an escape behaviour, I think, you could say that.

Mr. B: One strategy that I would call unhealthy is simply drowning out the stress with other sensory inputs. For example, by listening to music very loudly and excessively and then trying to think about something other than the stress. That doesn't really help to get rid of the stress because you fill your head even more than before. This actually increases the stress instead of reducing it when you try denial.

4.8.3. Drug use

When being asked about unhealthy coping strategies 3 out of 14 interviewees mentioned using drugs. That included drinking alcohol or smoking.

Mr. G: Drinking alcohol. On the weekends you just got drunk because everything was just too much.

Mr. N: Definitely smoking. This is unhealthy for the body and you do it anyway. Sometimes you just need a coping strategy that works immediately you can't just meditate everywhere all the time.

4.8.4. Taking out stress on others

Another unhealthy coping mechanism employees reported was taking out their stress on others, cited by 3 out of 14 participants. Most of those who mentioned this coping strategy meant inadvertently taking the stress out on their partner or family at home because they were so stressed out at work. They projected the stress, exhaustion, and anger onto others.

However, another interviewee described that he was allowed to consciously let his frustration out on his boss as a coping strategy in order to calm down again afterwards.

Mr. G: I have to say that my stress at work was not noticed at all. That's what my work colleagues said too. From time to time it's normal that you're a little tired when you go home from work. But at home my wife said, for example, that I sometimes unloaded the stress at home. (...) I took out all the stress at home on my wife and also on my children by bleating around.

Mr. A: Here at work I went to the store manager, my direct superior, my boss, closed the door and yelled around as long as it suited me. He took it all and told me that he understands me and that tomorrow will be a better day.

5. Discussion

The aim of this study was to identify job stressors experienced by German hardware store workers during the Covid-19 pandemic and coping mechanisms they used to deal with increased stress due to the pandemic.

5.1. Main Findings

The first important finding is that employees' most frequently mentioned stressor during the pandemic was *click and collect*. This stressor was coded inductively and identified as the only code that was not found using the predefined codes, but at the same time the most cited, being mentioned by 13 out of 14 interviewees and thus suggesting it being the most meaningful result of this study. This job stressor relates to the time from the start of the first lockdown in March 2020 to the reopening of the entire market in May 2021, in which hardware stores could only accept and issue online orders, which presented them with new tasks and a great challenge. The online orders, which all had to be packed by hand, led to a huge amount of additional work for the employees and, accordingly, to great stress. This is in accordance with the study of Baker (2020) who names changing job practices and demands as stressor. In addition, with the start of the lockdown in December 2020, short-time work was also introduced in the company, this meant fewer staff could be assigned to work, although the workload was much greater than before.

The second important finding is that in every interview, employees stated that dealing with and engaging with customers during the pandemic was a stressful experience for them. This is in line and comparable with the findings of Northington et al. (2021) and Elnahla and Neilson (2021), who identified customers and their misbehaviour towards employees as cause of stress for retail employees. Moreover, Elnahla and Neilson (2021) found the codes ‘physical and verbal abuse’ and ‘social distancing’ as subcodes of customer mistreatment which can be found in this study as well. In the code *aggressive customer behaviour* multiple levels of aggression starting with verbal abuse and ending with physical abuse are reported. Furthermore, the code *obtrusive customers* was identified as a subcode of customer mistreatment, describing the customers who would not abide the distancing rules of two meters between each individual. Employees most frequently attributed customer aggression to their refusal to let customers into the store, or as customers reactions to waiting times.

Further, the unrealistic demands and expectations of customers towards employees was experienced as source of stress. This included the stressor *lack of understanding from customers*, as the third most cited stressor. During the time of the pandemic, customers had certain expectations toward the employees, in which they assumed that the employees would know everything, be able to answer any question, and fulfill any wish, and all of this would happen without any waiting time and directly in the instant that the customer entered the market. This finding is supported by prior research conducted by Rosemberg and colleagues (2021), which identified the demands of customers as a source of stress. Moreover, employees emphasized how the consumers believed that they were entitled to continue shopping at the hardware store even if there were preventative measures in place to protect against Covid.

Another significant finding was that employees were concerned about staying up to date on Covid-19 mitigation measures and having to implement and discuss them with customers. On the one hand this was reflected in the stressor *role of the powerless enforcer*, including discussions *with customers, being a rule enforcer, being a bouncer*. Being a rule enforcer has also been identified as a stressor in previous research (Northington et al., 2021), (Elnahla & Neilson, 2021). This study, on the other hand, identifies *constantly changing measures* as a subcode of *fear of the unknown* as an additional burden for employees. Employees reported that the anti-Covid measures sometimes changed on a daily basis, making it difficult to determine which regulations are correct and which are incorrect. Customers wanting to discuss and picking fights about these government-imposed measures and rules, which employees had to adhere to themselves at work and at home therefore, caused a great deal of stress among them. Especially when the hardware store was reopened to all customers and there were admission restrictions and criteria that employees working as bouncers had to check at the store's entrance.

Furthermore, employees' fears and concerns focused on job security and the risk of becoming infected with the virus. Employees' fear of becoming infected with Covid-19 was, interestingly, greater than their worries or concerns about job security and the possibility of losing their job. On the one hand, the increased risk associated with daily exposure to a large number of customers, which Dennerlein et al. (2020) also emphasized, and uncertainty regarding how the virus would affect each individual contributed to the fear of contracting Covid. On the other hand, as Induji and Somasundari (2021), established in their study, the fear of infecting loved ones such as family, friends, or partners. However, employees have also specifically stated that the hardware store's precautionary measures to reduce the risk of

virus infection for its employees, such as plexiglass walls at information and checkout counters and social distance guidelines, have made them feel safer and reduced their fear.

Lastly, an important finding was that employees mentioned healthy coping mechanisms more frequently than unhealthy coping mechanisms. This suggests that employees have more healthy than unhealthy coping strategies. However, this may also indicate that interviewees did not recognize unhealthy coping mechanisms as such, or that they were less willing to discuss unhealthy behaviour and coping strategies openly and honestly. Coping strategies used at work differed from general coping strategies used by employees at home. At work, the most commonly used healthy coping mechanisms were *talking to colleagues* or *calling the store manager*. At home it was *exercise* which included sports like riding a bike, playing soccer or going on walks, which is consistent with the study by Rosemberg et al. (2021) that identified increased exercise as healthy coping mechanism. In contrast to the study of Stallman et al. (2021), which identified distraction of stress as healthy coping mechanism, interviewees perceived distracting themselves from stress as an unhealthy coping mechanism. Additionally, unhealthy coping mechanisms included *ruminaton* and *drug use* which can be summarized as self-destructive behaviours as discovered by Stallman et al. (2021) and Rosemberg et al. (2021).

5.2. Limitations and Implications for future research

One limitation of this study is that it was carried out in the third year of the pandemic and at the time the study was carried out all measures were lifted due to the easing of the situation in Germany. Throughout the pandemic, attitudes toward, for example, the fear of becoming infected with the virus or the fear of the unknown might have shifted as more information and research about the virus, vaccines, and testing methods became available. As a result, the reports on stress in the pandemic focused primarily on the first two years of the pandemic, when the novelty of the situation presented the company and its employees with entirely new challenges, and restrictive measures were imposed on the hardware store. Hence, the employees were able to compare and reflect on the stressful past during the pandemic with the now more relaxed everyday work life. This gave them the opportunity to process and share the experiences they had.

A limited time frame for this paper predefined a limited participant count and therefore required an extremely high representativeness of the participants selected. This research paper meets these criteria by purposively selecting diverse as well as representative interviewee

base. This base was drawn from one location. A relevant topic for further research might be a cross-regional comparison including stores across the country or even beyond Germany's borders. The analysis already suggests that employees on a manager level experience different stress factors based on their job role in comparison to those of the cashiers. A wider ranging academic investigation could focus on difference in perceived stress factors among different job roles.

As already addressed, despite the loosening of anti-covid measures and restrictions, the number of infected people has not come to a telling low and the pandemic is still ongoing. Highly important insights for prospective research in the field of social psychology with a focus on stress would be a long-term analysis. This could include an extension of the findings within this research paper to a second questionnaire conducted in post-pandemic times, in which participants are interviewed on individual long-term consequences of their work atmosphere in pandemic times for example in their interaction with consumers.

5.3. Conclusion

The Covid-19 pandemic had direct and indirect negative consequences for the working lives of hardware store employees. A direct negative impact of the pandemic on employees' working lives has been the mistreatment from customers that led to increased stress and was a huge burden. Particularly, customers who projected their frustration about the anti-Covid measures onto the employees and lacked understanding, empathy and tolerance for the company's regulations under the new circumstances due to the pandemic. An indirect consequence of the pandemic was structural change in the company as a result of the spontaneous switch from traditional direct sales to online sales, which created a huge challenge for the hardware store employees due to the increased workload with additional new tasks. Moreover, the constantly changing anti-Covid measures imposed by the government also created uncertainty and stress for the employees who had to enforce them.

The most important factor in stress management was a positive working environment, meaning a positive relationship between employees in which they support, communicate with each other, and help one another. But a good relationship with the store manager and the store management team was also necessary, so that employees knew they could rely on the store management for help and support, and that in extreme cases, the store management would step in to protect employees from customers.

Furthermore, as compared to before the pandemic, increased workplace stress due to working during the pandemic enhanced the use of self-destructive and unhealthy coping mechanisms and behaviours among hardware store employees, like smoking, alcohol consumption or repression of negative feelings and thoughts, in comparison to before the pandemic. It is imperative that additional studies and research be conducted on this topic, not only because the Covid-19 pandemic is not yet over, but also in preparation for future pandemics or crisis situations. This is essential for the mental health and happiness of employees, for the success of retailers and customer satisfaction.

5.4. Practical Implications

The results of this study reflected that the most important healthy coping strategies are associated with a good relationship with other employees and also with the store management. This means that a good work atmosphere is essential and key to the success of this hardware store. That is why it is important for the company and its employees that transparent communication takes place at all hierarchical levels. This could take the form of regular meetings, one-on-one and group discussions, evaluation of past stressful situations, and solution-oriented perspectives for the future.

Another important aspect that can be derived from the results of the study is that the employees of the hardware store have been extremely burdened by the structural change in their tasks due to the increased number of online orders. Therefore, the hardware store could continue to work on simplifying and improving structures and processes of the online business in order to relieve the employees. The exchange between the various markets about how to deal with the new tasks and challenges caused by the pandemic could be helpful.

Furthermore, the constantly changing measures and the enforcement of these have led to stress among employees and a lack of understanding from customers. This was partly due to the fact that the measures specified by the government changed almost daily and were interpreted differently in different federal states in Germany. In the future, uniform nationwide rules would lead to more clarity and security. In addition, lawmakers could give companies more time to implement measures to avoid uncertainty and stress.

References

- Ahmed, I., Islam, T., Ahmad, S., & Kaleem, A. (2021). A COVID-19 contextual study of customers' mistreatment and counterproductive work behavior at coffee cafés. *British Food Journal*, *123*(11), 3404–3420. <https://doi.org/10.1108/bfj-07-2020-0664>
- Algorani, E. B., & Gupta, V. (2021). Coping mechanisms. *StatPearls [Internet]*.
- Arvan, M. L., Dreibelbis, R. C., & Spector, P. E. (2019). Customer Service Stress: A Meta-Analysis of Customer Mistreatment. *Examining the Role of Well-Being in the Marketing Discipline*, 117–136. <https://doi.org/10.1108/s1479-355520190000017006>
- Baker, M. G. (2020). Nonrelocatable Occupations at Increased Risk During Pandemics: United States, 2018. *American Journal of Public Health*, *110*(8), 1126–1132. <https://doi.org/10.2105/ajph.2020.305738>
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, *91*(5), 998–1012. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>
- Bussgeldkatalog.org. (2022, April 20). *Corona-Bußgeldkatalog: Das kosten Verstöße*. Bussgeldkatalog 2022. <https://www.bussgeldkatalog.org/corona/>
- Chandola, T., Britton, A., Brunner, E., Hemingway, H., Malik, M., Kumari, M., Badrick, E., Kivimaki, M., & Marmot, M. (2008). Work stress and coronary heart disease: what are the mechanisms? *European Heart Journal*, *29*(5), 640–648. <https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehm584>
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, *82*, 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>

- Dennerlein, J. T., Burke, L., Sabbath, E. L., Williams, J. A. R., Peters, S. E., Wallace, L., Karapanos, M., & Sorensen, G. (2020). An Integrative Total Worker Health Framework for Keeping Workers Safe and Healthy During the COVID-19 Pandemic. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 62(5), 689–696. <https://doi.org/10.1177/0018720820932699>
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117, 284–289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>
- Dubow, E., & Rubinlicht, M. (2011). Coping. *Encyclopedia of Adolescence*, 109–118. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-373951-3.00107-1>
- Elnahla, N., & Neilson, L. C. (2021). The stressors faced by retail workers during the COVID-19 pandemic. *Association of Marketing Theory and Practice Proceedings*.
- Genth, S. (2020). Der Einzelhandel in der Corona-Krise. *Wirtschaftsdienst*, 100(9), 670–673. <https://doi.org/10.1007/s10273-020-2736-x>
- Hurrell, J. J., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 368–389. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.368>
- Induji, M. R., & Somasundari, K. M. (2021). Coping with Job Stress and Build Resilience during the COVID-19 among frontline employees. *NVEO-NATURAL VOLATILES & ESSENTIAL OILS Journal | NVEO*, 4999–5003.
- Jaco, E. G. (Ed.). (2017). Mental illness in response to stress. In *Social Stress* (pp. 210–227). Routledge.
- Kivimäki, M., & Kawachi, I. (2015). Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease. *Current Cardiology Reports*, 17(9). <https://doi.org/10.1007/s11886-015-0630-8>

- Lazarus, R. S., PhD, & Folkman, S., PhD. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing.
- May, T., Aughterson, H., Fancourt, D., & Burton, A. (2021). ‘Stressed, uncomfortable, vulnerable, neglected’: a qualitative study of the psychological and social impact of the COVID-19 pandemic on UK frontline keyworkers. *BMJ Open*, *11*(11), e050945. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-050945>
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J., Bauer, J., Krueger, J. R., & Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress*, *25*(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.569175>
- Northington, W. M., Gillison, S. T., Beatty, S. E., & Vivek, S. (2021). I don’t want to be a rule enforcer during the COVID-19 pandemic: Frontline employees’ plight. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *63*, 102723. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102723>
- Oerther, S. (2021). Designing interview guides on stress and coping related to parenting pre-teen children: an example from a hermeneutic phenomenological study. *Nursing Open*, *8*(5), 2142–2152. <https://doi.org/10.1002/nop2.778>
- Park, C. L., & Iacocca, M. O. (2013). A stress and coping perspective on health behaviors: theoretical and methodological considerations. *Anxiety, Stress, & Coping*, *27*(2), 123–137. <https://doi.org/10.1080/10615806.2013.860969>
- Parker, J. D. A., & Endler, N. S. (1992). Coping with coping assessment: A critical review. *European Journal of Personality*, *6*(5), 321–344. <https://doi.org/10.1002/per.2410060502>
- Peiró, J. M. (2008). Stress and coping at work: new research trends and their implications for practice. *The Individual in the Changing Working Life*, 284–310. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511490064.014>

- Redelmeier, D. A., & Shafir, E. (2020). Pitfalls of judgment during the COVID-19 pandemic. *The Lancet Public Health*, 5(6), e306–e308. [https://doi.org/10.1016/s2468-2667\(20\)30096-7](https://doi.org/10.1016/s2468-2667(20)30096-7)
- Rewe Group. (2022, May 23). *Über das Unternehmen*. <https://www.rewe-group.com/de/unternehmen/>
- RKI - Impfen - Wirksamkeit (Stand: 7.6.2022). (2022). Robert Koch Institut. https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/COVID-Impfen/FAQ_Liste_Wirksamkeit.html
- Rosemberg, M. A. S., Adams, M., Polick, C., Li, W. V., Dang, J., & Tsai, J. H. C. (2021). COVID-19 and mental health of food retail, food service, and hospitality workers. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 18(4–5), 169–179. <https://doi.org/10.1080/15459624.2021.1901905>
- Sahni, D. J. (2020). Impact of COVID-19 on Employee Behavior: Stress and Coping Mechanism During WFH (Work From Home) Among Service Industry Employees. *International Journal of Operations Management*, 1(1), 35–48. <https://doi.org/10.18775//ijom.2757-0509.2020.11.4004>
- Sanktjohanser, J. (2022, February 14). *Handel 2020: mit digitalem Schub in die Zukunft*. Handelsblatt Live. <https://live.handelsblatt.com/handel-2020-mit-digitalem-schub-in-die-zukunft/>
- Sathyanarayana, A., Shukla, N., & Taghikhah, F. (2020). Modelling the Impact of COVID-19 Pandemic on a Hardware Retail Supply Chain. *2020 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*. <https://doi.org/10.1109/ieem45057.2020.9309973>
- Schneiderman, N., Ironson, G., & Siegel, S. D. (2005). Stress and Health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1(1), 607–628. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141>

- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Education.
- Shechory Bitton, M., & Laufer, A. (2021). Fear of the Unknown: Does Fear of Terrorism Differ From Fear of Contracting COVID-19? *Frontiers in Psychology, 12*.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.660777>
- Skinner, E. A., & Zimmer-Gembeck, M. J. (2007). The Development of Coping. *Annual Review of Psychology, 58*(1), 119–144.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085705>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2013). Stress in organizations. In N. W. Schmitt, S. Highhouse, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 560–592). John Wiley & Sons, Inc.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., & O’Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology, 85*(2), 211–218.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.211>
- Stallman, H. M., Beaudequin, D., Hermens, D. F., & Eisenberg, D. (2021). Modelling the relationship between healthy and unhealthy coping strategies to understand overwhelming distress: A Bayesian network approach. *Journal of Affective Disorders Reports, 3*, 100054. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2020.100054>
- Statement – Older people are at highest risk from COVID-19, but all must act to prevent community spread.* (2020, April 3). World Health Organization.
<https://www.who.int/europe/news/item/03-04-2020-statement-older-people-are-at-highest-risk-from-covid-19-but-all-must-act-to-prevent-community-spread>
- Stewart, J. G., Shields, G. S., Esposito, E. C., Cosby, E. A., Allen, N. B., Slavich, G. M., & Auerbach, R. P. (2019). Life Stress and Suicide in Adolescents. *Journal of Abnormal Child Psychology, 47*(10), 1707–1722. <https://doi.org/10.1007/s10802-019-00534-5>

- Toom - *Der kompetente Baumarkt - Infos über uns.* (n.d.). Toom. <https://toom.de/ueber-toom/ueber-uns/#:%7E:text=Mit%20mehr%20als%20300%20M%C3%A4rkten,Unternehmen%20geh%C3%B6rt%20zur%20REWE%20Group>
- Wang, X., & Wang, H. (2017). How to survive mistreatment by customers. *International Journal of Conflict Management*, 28(4), 464–482. <https://doi.org/10.1108/ijcma-11-2016-0089>
- Wir handeln - Der Einzelhandel ist die drittgrößte Wirtschaftsbranche.* (2022, January 5). HDE. <https://zeitzumhandeln.hde.de/was-wir-leisten/>
- Wirtschaftswoche. (2022a, January 6). *Wann war der zweite Corona-Lockdown in Deutschland?* <https://www.wiwo.de/politik/deutschland/corona-lockdown-so-ist-der-zweite-lockdown-in-deutschland-verlaufen/27076474.html>
- Wirtschaftswoche. (2022b, February 21). *Wie lange dauerte der erste Corona-Lockdown 2020 in Deutschland?* <https://www.wiwo.de/politik/deutschland/corona-wie-verlief-der-erste-lockdown-in-deutschland/26853384.html>
- Yue, Y., Wang, K. L., & Groth, M. (2016). Feeling bad and doing good: The effect of customer mistreatment on service employee's daily display of helping behaviors. *Personnel Psychology*, 70(4), 769–808. <https://doi.org/10.1111/peps.12208>
- Zahlen, Daten und Fakten zur Situation des Einzelhandels.* (2021, December 3). IHK Chemnitz. <https://www.ihk.de/chemnitz/servicemarken/branchen/handel/publikationen/studie-zur-situation-des-einzelhandels-3119760>
- Zwanka, R. J., & Buff, C. (2020). COVID-19 Generation: A Conceptual Framework of the Consumer Behavioral Shifts to Be Caused by the COVID-19 Pandemic. *Journal of International Consumer Marketing*, 33(1), 58–67. <https://doi.org/10.1080/08961530.2020.1771646>

Appendix A

Interview Guide

1. Informed Consent
2. Briefing about background and aim of the study
3. Demographics
 - Age
 - Gender
 - Job Role
4. Open-ended questions:
 - How has the pandemic affected your work life here at Toom over the past two years?
 - Which stressors did you perceive as burdensome at your workplace during the pandemic?
 - How did uncertainty through the course of the pandemic affect you at your workplace?
 - How did you experience the risk of infection with the virus at your workplace?
 - How did you experience customers behaviour towards you during the pandemic?
 - What was it like for you to be a rule enforcer of anti-Covid measures during the pandemic?
 - How did you deal with work stress at your workplace and at home?
 - Which coping mechanisms, that you use to deal with stress, would you consider healthy?
 - Which coping mechanisms, that you use to deal with stress, would you consider unhealthy?
5. Closing Question
 - Are there other experiences that you made during the Covid-19 pandemic, that we have not talked about but you would like to share with me?

Appendix B
Final code book

Category	Code	Subcode	Definition	Frequency
Stressors	Customer Mistreatment	Aggressive customer behaviour	Aggressive behaviour from customers towards employees.	11
		Lack of understanding from customers	Lack of understanding from customers towards employees regarding the circumstances of the Covid pandemic.	10
		Customers blame employees for the pandemic	Feeling of employees that customers blamed them personally for the Covid pandemic.	5
		Obtrusive customers	Customers who would not abide to the distancing rules and got physically close to employees.	4
	Role of the powerless enforcer	Discussions with customers	Discussions employees had with customers about anti-Covid measures.	9
		Being a rule enforcer	Employees being rule enforcers of the anti-Covid measures.	9
		Being a bouncer	Employees regulating the entrance of	8

			customers according to anti-Covid measures.	
	Fear of the unknown	Constantly changing measures	Constantly changing anti-Covid measures through the course of the pandemic.	10
		Concerns about job security	Employees concerns about short-time work or losing their jobs.	7
	Fear of Infection	Fear of getting infected	Employee's fear of getting infected with Covid-19.	9
		Uncertainty about the virus	Uncertainty of employees about consequences and symptoms when infected with the virus.	4
	Change through Covid-19 pandemic	Click and Collect	Transition from traditional business to online business.	13
Healthy Coping Mechanisms	Exercise		Exercise including, going on walks, bike riding, dancing, swimming and other sports.	11
	Talking to colleagues		Employees talking to other colleagues about stressful customer encounters.	8

	Calling store manager for help		Calling the store manager for help when feeling overwhelmed by stressful encounters with customers.	7
	Spending time with loved ones		Spending time with family, friends or partners.	6
Unhealthy Coping Mechanisms	Distraction from stress		Distracting oneself from stress by doing other activities.	8
	Rumination		Rumination, worrying and negative thoughts after experiencing stress at work.	7
	Drug Use		Smoking or alcohol consumption.	3
	Taking out stress on loved ones		Taking out stress experienced at work on family, friends or partners at home.	3

Appendix C Transcripts of the interviews

Transcript Mister A

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr.A: Ich glaube, dass sich durch die Pandemie tatsächlich eine 180 Grad Wende in vielen Punkten ergeben hat. Das Verhalten der Kunden hat sich komplett verändert. Das Verhalten der Mitarbeiter wurde ein bisschen anders einen ist eine gewisse Anspannung im gesamten Team mehr und mehr merkbar geworden, einfach durch die grundsätzlichen Maßnahmen, die ergriffen wurden. Wir musste alle Bereiche komplett umändern und umbauen, das heißt wir mussten die Plexiglasschutzgläser überall aufbauen an den Kassen und an den Informationen in den verschiedenen Abteilungen. Zu den Maßnahmen gehörte auch die Maskenpflicht wo es viele Diskussionen und Diskussionspotential gab, besonders wie denn ein bestimmter Mundschutz dann aussehen soll. Kann es eine Stoffmaske sein, ein Visier oder muss es eine FFP-2 Maske sein? Das hat bei vielen Leuten zu einer erheblichen Unsicherheit geführt und als Konsequenz daraus zu großem Unmut. Kurz gesagt waren die Leute einfach angepisst. Die Rahmenbedingungen der Pandemie haben das einfach gefordert, sprich wir hatten gar keine andere Wahl als die entsprechenden Maßnahmen natürlich zu ergreifen die zu erheblichem Mehraufwand bei gleichbleibendem Personalstamm geführt haben. Jeder hat eine höhere Belastung gehabt. Aber auch mein Verhalten und meine Verhaltensweise haben sich geändert. Auch ich habe diesen Stress enorm wahrgenommen, weil die Mitarbeiter natürlich entsprechend auch mit ihren Sorgen, Nöten, Wünschen auf mich zugekommen sind und ich dann auch in der Rolle bin da eine Lösung für sie zu finden. Ich kann nicht einfach sagen ja gucken wir mal, ich muss denen eine Lösung bereitstellen. Und das zusätzlich zu allen Aufgaben, die sowieso schon anstehen auch noch zu bewältigen hat bei mir dann den Stress ausgelöst.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr.A: So ein bisschen die allgemeine Anspannung der Menschen grundsätzlich, damit meine ich jetzt nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch vor allem die Kunden. Viele Leute haben an dieser Stelle einfach überhaupt kein Verständnis für die Situation gehabt, sondern ihrem ganzen Frust an uns ausgelassen. Und dieser Frust wurde dann nicht am Mitarbeiter xy ausgelassen oder schon auch aber wenn es da dann zu viel wurde, wurde dann natürlich einer aus der Marktleitung meistens ich gerufen, durfte schlichten und hat sich dann mit der ganzen Scheiße rumgeschlagen.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr.A: Ich habe ja das Glück, dass ich einen relativ tiefen Einblick auch in die Zahlen des Unternehmens habe, und von daher wusste ich von vornherein, dass ich mir persönlich keine Sorgen um meinen Arbeitsplatz machen musste. Ich wusste das wir weiterhin auf einem sehr sicheren Ast hier stehen, und das auch in Zukunft bleiben werden egal wie die Pandemie sich entwickelt. Von daher Arbeitsplatz Sicherheit bei mir überhaupt kein Problem. Eine große Ungewissheit sind die sich ständig ändernden Corona Regeln gewesen. Das war kurz gesagt eine komplette Katastrophe. Wir wussten teilweise gerade mal einen Tag vorher was wirklich jetzt für Maßnahmen greifen, haben sie wahrscheinlich noch kurz irgendwie falsch gemacht und plötzlich war das Ordnungsamt da und hat die Maßnahmen die wir eigentlich als richtig

angesehen haben nochmal komplett über den Haufen geworfen. Am Tag später waren diese dann wieder richtig. Also diese Maßnahmen hin und her diese Unsicherheit ohne zu wissen was passiert denn jetzt eigentlich als nächstes, machen wir es richtig oder falsch, stehen wir jetzt schon im Gefängnis oder nicht das war scheiße das hat einen schon belastet.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr.A: Zum Anfang der Pandemie habe ich mir erstmal gedacht ach komm das ist sowieso ganz weit weg und da habe ich mir erstmal überhaupt keine Sorgen gemacht. Als es sich dann auch hier in Deutschland und auch in meiner näheren Umgebung im Freundeskreis und in der Familie verbreitet hat, und auch hier im Toom, hat man sich natürlich schon gewisse Sorgen gemacht. Ich hatte auch hin und wieder entsprechende Symptome nur ganz ganz leicht, die sich aber immer als negativ nach Test ergeben haben, sei jetzt mal hingestellt, ob der Test jetzt vernünftig war oder nicht. Aber über meine persönliche Gesundheit habe ich mir eigentlich nie Sorgen gemacht, weil ich mir dachte, wenn es kommt, dann kommt es halt und ich habe schon schlimmere Krankheiten überlebt.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr.A: Zunehmend aggressiver. Je mehr Maßnahmen ergriffen wurden, desto mehr Unverständnis wurde uns entgegen gebracht. Ein Beispiel: Wir hatten auch zwischendrin an verschiedenen Stellen immer mal wieder die Aufgabe, quasi den Türsteher zu spielen. Eine Kundin, die ich nicht in den Markt lassen durfte hatte, die absolutes Unverständnis gegenüber der Maßnahmen hatte, drohte mir damit, dass das Verfassungswidrig wäre, sie würde ihren Anwalt anrufen, wir hätten überhaupt gar kein Recht die Maßnahmen so umzusetzen. Im Nachgang hatten wir ja zwischendrin auch noch mal die Pflicht der Kontrolle des Personalausweises, wo wieder andere Kunden meinten aufgrund von Datenschutz dürften wir das überhaupt gar nicht kontrollieren, weil die Identitätskontrolle absolut gar nicht zulässig wäre. Also man hat mehr und mehr gemerkt, je mehr Maßnahmen ergriffen wurden die eigentlich alle schützen sollen desto weniger haben sich dran gehalten oder wollten sich daran halten. Und wurden immer aggressiver, waren immer schlechte drauf sodass eigentlich die Anspannung nur noch gestiegen ist. Es wurde unter anderem sehr laut rumgeschrien, ohne Inhalt meiner Meinung nach, aber grundsätzlich war es so dass es immer eine Diskussion gab, egal worum es ging. Es gab immer irgendjemanden der etwas gegen die Maßnahmen hatte und dann fing die Diskussion an: Nein, das dürfen sie nicht machen, nein das ist nicht zulässig, in einem anderen Markt ist das aber anders, in anderen Läden darf ich das, wieso darf denn jetzt jemand mit einem Gewerbeschein rein aber ich nicht? Vollkommenes Unverständnis. Für dieses Unverständnis der Kunden hatte ich aber teilweise auch Verständnis, weil ich die Maßnahmen auch nicht verstanden habe.

Auch das Kaufverhalten der Kunden hat sich geändert. Sogenannte Hamsterkäufe wurden bei uns auch getätigt, in manchen Bereichen, wie im Holzbereich, Baustoffbereich alles was du für einen Hausbau brauchst haben die Leute sich genommen als gäbe es kein Morgen mehr. Auch Toilettenpapier wurde bei uns gehamstert. Die Leute sind wahnsinnig geworden.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr.A: Anstrengend. Wirklich anstrengend. Jeder Tag ist eine neue Herausforderung gewesen. Jeden Tag hattest du eigentlich das Gefühl, dass du nicht zur Arbeit gehen möchtest, einfach weil du genau weißt, was passieren wird. Die Leute wollen mit dir diskutieren, du bekommst den ganzen Frust ab und musst die ganze Scheiße über dich ergehen lassen, du musst dir Dinge und Beleidigungen an den Kopf werfen lassen und darfst nichts zurück sagen. Das hat den Spaß, den ich an meiner Arbeit habe, um ein erhebliches Maß verringert.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr.A: Hier auf der Arbeit bin ich zum Marktleiter gegangen, mein direkter Vorgesetzter, also mein Chef hat die Tür zu gemacht und hab rumgeschrien, solange es mir gepasst hat. Er hat das alles eingesteckt und mir gesagt, dass er Verständnis für mich hat, und das Morgen ein besserer Tag wird. Zuhause habe ich versucht den Kopf auszuschalten und hab viel geraucht.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr.A: Ich habe Spaziergänge gemacht und habe auch die Zeit im Auto auf dem Nachhauseweg genutzt, um mich abzuregen, hab Musik gehört, den Tag nochmal komplett für mich Revue passieren lassen. Darüber nachgedacht was ich falsch gemacht habe oder was ich besser gemacht hätte können. Ansonsten habe ich mir einfach Kopfhörer aufgesetzt ein Musikinstrument in die Hand genommen, Musik gemacht und die Welt vergessen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr.A: Rauchen und laut rumschreien ist definitiv nicht gut oder gesund für mich selbst.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr.A: Ich habe jetzt nur über die ganzen schlechten Sachen geredet. Grundsätzlich ist es aber leider so dass das die Sachen sind, die im Kopf bleiben. Aber was man manchmal vergisst sind auch die positiven Sachen, die man aus der ganzen Sache mitnehmen kann. Auch wenn jeder der Mitarbeiter erheblich großen Stress hatte oder total genervt war und alles, hat uns das als Team nochmal zusammengebracht. Wir haben uns gegenseitig unterstützt, wo wir konnten. Wir haben geguckt, wer ist krank was für eine Lösung können wir finden. Wir haben einfach gemeinsam das Ziel erreicht durch die Pandemie zu kommen. Und das zusammenschweißen unseres Teams wäre sicherlich auch ohne Pandemie möglich gewesen aber nicht in dieser Art und nicht in dieser Form.

Transcript Mister B

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr. B: Die Pandemie hat sich vor allem auf meinen Aufgabenbereich ausgewirkt. Normalerweise gehören zu meinen Aufgaben als Kassierer, natürlich an der Kasse arbeiten und die Leute abkassieren, aber auch an der Hauptinformation im Markt zu arbeiten. An der Information werden Retouren angenommen, können Bullis und Anhänger ausgeliehen werden, können verschiedene Leihgeräte ausgeliehen werden und wir nehmen Post an da wir auch eine DHL Station haben. Als wir dann aber in der Pandemie schließen mussten hat sich das geändert. Wir hatten nur noch für Gewerbetreibende beziehungsweise Handwerker geöffnet und deswegen waren nur noch ganz wenige Kunden im Markt. Alle anderen konnten nur noch Online per Click and Collect bei uns bestellen. Das heißt die Leute haben online ihre Ware bestellt und wir Mitarbeiter haben jede einzelne Bestellung aus dem Markt zusammengesucht und gepackt. Zu der Zeit hatten wir aber locker so 100 oder mehr Onlinebestellungen am Tag und das ist ein Riesenaufwand gewesen. Und dann, wenn alle Artikel für eine Bestellung zusammengesucht waren, mussten wir die Sachen ja auch irgendwo so lange lagern, bis die Kunden ihre Waren dann abgeholt haben. Das heißt wir

mussten ganz schön kreativ werden und alles improvisieren. Und wenn dann Kunden kamen, hat es natürlich erstmal gedauert, bis man die richtigen Waren rausgesucht hatte und die Rechnung ausgedruckt und dann konnte es manchmal ziemlich chaotisch werden, wenn viele Kunden gleichzeitig gekommen sind und alle ihre Sachen haben wollten. Die Kunden hatten nicht viel Verständnis für die Situation und sind dann oft ungeduldig und unfreundlich geworden, wenn sie warten mussten. Die Kunden sind besonders am Anfang der Pandemie sehr gereizt gewesen und haben das auch oft an uns ausgelassen. Besonders als wir Mitarbeiter dann abwechselnd den Türsteher gemacht haben, und wir Kunden nicht reinlassen durften, wenn sie keinen Impfnachweis oder Testnachweis hatten. Es hat sich angefühlt als würden die Kunden uns die Schuld an der Pandemie und den einschränkenden Maßnahmen geben. Dabei haben wir ja genau wie sie in und mit der Pandemie leben müssen und mussten uns selbst ja auch an alle Regeln halten.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr. B: Auf jeden Fall die Kunden. Die sind noch nie so gereizt, wütend und teilweise aggressiv gewesen wie während der Pandemie. Es gab natürlich auch freundliche und verständnisvolle Kunden, aber das war wirklich die Minderheit der Kunden. Besonders die ständigen Diskussionen über Maßnahmen und Regeln haben mich genervt und gestresst, weil es jeden Tag das gleiche war und man den Kunden immer wieder erklären musste das wir uns an die Vorgaben der Regierung und des Ordnungsamtes halten müssen und die Regeln nicht selbst machen. Dann gab es auch noch die Leute, die so getan haben als hätten sie noch nie von Corona gehört und natürlich auch von keinen Regeln, da kam ich mir wirklich bescheuert und verarscht vor, wenn ich dann erklären musste, dass wir in einer Pandemie leben und es deswegen Maßnahmen gibt, um uns alle zu schützen. Und dann haben mich die Onlinebestellungen gestresst. Wir hatten einfach so viel mehr Arbeit und Aufwand mit diesen Bestellungen, dadurch das jede Bestellung handgepackt war.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr. B: Die größte Ungewissheit, die ich hatte, waren die sich ständig ändernden Maßnahmen. Jedes Mal, wenn ich zur Arbeit gegangen bin, musste ich erstmal fragen was der aktuelle Stand der Dinge ist. Die Regeln haben sich manchmal nicht von Tag zu Tag sondern auch stündlich geändert. Da war es wirklich schwer den Überblick zu behalten. Manchmal wusste ich gar nicht mehr was jetzt richtig ist und was falsch. Am Anfang hatte ich auch Angst das ich vielleicht meinen Arbeitsplatz verliere, weil ich nur als Aushilfe arbeite. Man hat ja in den Medien mitbekommen wie alle Geschäfte schließen mussten und das viele Leute ihren Job verloren haben. Bei uns im Baumarkt war es glücklicherweise nicht so dass wir nie komplett schließen mussten, das härteste war das wir lange nur für Handwerker geöffnet hatten. Generell hat man sich einfach Sorgen gemacht während der Pandemie, weil man ja nie wusste, wie es jetzt weiter geht.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr. B: Am Anfang der Pandemie hatte ich schon Angst davor mich mit dem Virus zu infizieren. Besonders natürlich hatte ich Angst mich bei der Arbeit anzustecken, weil ich privat meine sozialen Kontakte total beschränkt hatte und ziemlich isoliert, gelebt. Also das waren ja auch die offiziellen Regeln der Regierung das man sich nur mit einer begrenzten Anzahl an Leuten treffen durfte. Und bei der Arbeit hatte ich jeden Tag Kundenkontakt, besonders an der Kasse, weil natürlich jeder Kunde, der in den Markt reinkommt, wieder an mir vorbei muss wenn er den Laden verlassen will. Aber dadurch, dass sich hier im Markt

dann fast gar keiner anfangs angesteckt worden ist von den Mitarbeitern empfand ich das Risiko dann nicht mehr als so schlimm oder dachte das Virus wäre nicht so ansteckend. Das ist dann erst jetzt in der letzten Zeit gekommen bis heute, dass ganz viele krank geworden sind, weil sie sich mit Corona infiziert haben. Das wovon man wirklich Angst hat, ist einfach das Ungewisse. Weil man nicht weiß, wie sich das Virus auf einen auswirkt oder was man für Symptome bekommt. Da hat man ja von Jedem was Unterschiedliches gehört, weil sich das auf Jeden, egal welches Geschlecht oder Alter total verschieden ausgewirkt hat. Und dann kann man schlecht einschätzen wie der eigene Körper reagieren wird und dass macht dann die Angst aus.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr. B: Hauptsächlich habe ich einfach viel Unverständnis von den Kunden erlebt. Besonders als wir den Lockdown hatten. Und dann nur noch gewerbetreibende Kunden in den Markt durften. Das haben die Kunden gar nicht verstanden warum denn nur zum Beispiel Handwerker weiter einkaufen dürfen aber sie persönlich nicht. Das war ja auch wirklich sehr ungerecht für die Kunden manchmal, aber das hat das Ordnungsamt dann so vorgeschrieben und wir mussten das dann auch so umsetzen. Wir konnten nicht einfach reinlassen wen wir wollten. Und den Frust über diese Regeln oder das die Kunden nicht in den Markt konnten den haben sie uns Mitarbeiter spüren lassen. Als wären wir Schuld an der Pandemie und als hätten wir persönlich uns die Maßnahmen ausgedacht.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. B: Sehr anstrengend, das war wirklich keine Freude. Man hatte ja keine andere Wahl als die Regeln, die vom Ordnungsamt an uns weitergegeben wurden umzusetzen. Wären wir dabei erwischt worden, dass wir uns selbst nicht an die Regeln halten oder im Markt nicht dafür sorgen, dass auch die Kunden sich an die Regeln halten, hätten wir hohe Strafen bezahlen müssen. Das haben die meisten Kunden aber nicht verstehen wollen. Die haben so getan als könnten wir tun und lassen was wir wollen, ohne uns an Regeln zu halten. Irgendwann war es nur noch nervig die Kunden ständig darauf aufmerksam zu machen, dass sie sich an die Regeln halten sollen. Ich bin einfach frustriert gewesen, von den ständigen Diskussionen.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. B: An meinem Arbeitsplatz hilft es mir in stressigen Situationen, mir Hilfe von Kollegen oder der Marktleitung zu holen. Und wenn ein stressiger Kunde dann weg ist mit meinen Mitarbeitern darüber zu reden, meistens können wir dann darüber lachen und wandeln so den Stress in Humor um. Eine Art und Weise wie ich mit Arbeitsstress zuhause umgehe ist, dass ich mir wirklich einfach aktiv einfach Ruhe und Zeit nehme, die ich dem widme, dass ich mich dann entspanne und nichts anderes vorhabe.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. B: Ich habe mehrere gesunde Bewältigungsstrategien. Ich mag es total gerne spazieren zu gehen für lange Zeit, also über eine Stunde oder noch länger, um den Kopf frei zu kriegen. Manchmal nehme ich ein Bad oder mach mir einen Kakao mit extra Sahne drauf. Also um mich selbst einfach wie einen König zu behandeln. Dann fühlt man sich wieder gut und wohl und das hilft mir mit Stress umzugehen. Was noch hilft, wenn man gestresst ist, ist sich der Situation bewusst zu sein. Also was jetzt eigentlich los ist, was genau der Kunde jetzt von einem möchte und warum einen diese Forderung überhaupt stressen sollte. Wenn die Kunden wieder aus dem Laden gehen, haben sie einen meistens eh schon wieder vergessen. Man ist

einfach nur Teil von einigen Sekunden ihres Lebens, an diesem Tag. Und wenn man sich dessen bewusst ist, dann ist man sich bewusst das diese Stress Situation eigentlich völlig unbedeutend ist im Leben dieser Person.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. B: Eine Strategie die ich als ungesund bezeichnen würde ist, ist den Stress einfach zu übertönen mit anderen Sinneseindrücken. Zum Beispiel in dem man ganz laut und exzessiv Musik hört und auf diesem Wege dann versucht an etwas anderes zu denken als an den Stress. Das hilft nicht wirklich den Stress loszuwerden, weil man seinen Kopf noch voller macht als vorher. Dadurch wird der Stress eigentlich noch mehr als gemindert zu werden, wenn man es mit Verdrängung versucht.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr. B: Was ich bemerkenswert fand an der Kasse ist, dass wenn man mit Kunden Smalltalk führt und sie das Thema Corona ansprechen, sie versuchen einen von der eigenen Meinung zu überzeugen. Also sie wollen gerne das ich als Kassierer jetzt ihre Meinung zum Thema teile. Das geht in beide Richtungen. Manche sagen, dass es doch super ist das wir uns jetzt alle so vorbildlich benommen haben in der Pandemie, und all diese Schutzmaßnahmen hatten. Die andere Seite sagt, wie schön es ist, dass wir jetzt diesen Mist los sind. Die Kunden suchen immer Sympathie vom Kassierer. Und das was sie gerade beschäftigt, ist dann auch das was sie einem erzählen und das finde ich einfach ein interessantes Phänomen.

Transcript Mister C

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr. C: Na ja, es hat meinen Einstieg sehr beeinflusst. Ich bin eingestiegen, damals in Pandemie Hochzeiten, wo wir noch einen erhöhten Aufwand hatten, allein dadurch, dass wir einer der wenigen Einzelhändler waren, die noch auf hatten. Dementsprechend haben wir ziemlich hohe Umsatz Zuwächse erfahren und es war sehr viel los und parallel hatte man immer wieder diese Ungewissheit. Die Pandemie war jetzt gerade da. Es gab noch keine Maskenpflicht oder ähnliches. Und als ich dann im Übergang war nach meiner Einarbeitung, ich war in drei unterschiedlichen Märkten damals unterwegs, in Lübbecke, Herford und in Rinteln. Und nach der Einarbeitung habe ich dann meinen ersten eigenen Markt übernommen. Das war im Dezember 2020. Und zwei Wochen danach ging es in den ersten Lockdown. Für mich war es so ziemlich die erste Entscheidung, die ich treffen musste: Wen schicke ich in Kurzarbeit aufgrund dessen. Das war nicht der optimale Einstieg für mich. Ich hätte es mir anders gewünscht, vor allem weil die Anfangsphase ja so ist, dass du die Leute erst mal kennenlernen möchtest. Und du hast dir das ja auch ausgemalt, wie du einsteigen möchtest. Es war einfach anders, um es mal so zu formulieren. Wir standen mit einem Mal vor anderen Herausforderungen, haben das ganze Geschäft umgestellt auf: Lieber Kunde bestell online und wir bereiten das für dich vor. Wir mussten im Markt vieles umgestalten. Es war sehr zeitaufwändig, sich um Sachen zu kümmern, um die ich mich am Anfang eigentlich gar nicht kümmern wollte, sondern ich wollte mich um die Leute kümmern, ich wollte mich darum kümmern die Leute kennenzulernen und nicht darum kümmern, irgendwie den Geschäftsbetrieb auf einer etwas anderen Ebene aufrechterhalten zu können. Und das Thema

zog sich ja monatelang. Dann ging es immer mal wieder mit kleineren Öffnungsschritten los, dann gab's mal eine Gartencenter Eröffnung, dann konnten die Leute wieder ins Gartencenter rein. Der Baumarkt, den mussten wir irgendwie absperren, mit provisorischen Mitteln. Und im Mai, Juni etwa ging es ja dann wieder in die Öffnung. Und der Aufwand ist enorm angestiegen. Mit mal hatten wir Umsatz, Zuwächse. Die waren ähnlich wie zu meinem Einstieg vor der Einarbeitung. Der Aufwand war nochmal ein anderer. Das heißt, auch da hatte ich nicht die Zeit, die ich mir gewünscht habe für die Leute, sondern war als Feuerlöscher unterwegs, eigentlich den ganzen Tag. Hab geguckt, wo drückt der Schuh am meisten und wo kann ich da nachsteuern? Das war so die Zeit, vor allem am Anfang. Und dann war es halt ein Hin und her, auf, zu, auf, zu, jedes Mal mit einem Lockern verbunden. Die Maßnahmen wurden immer strenger, immer konkreter. Isolation Zeiten haben sich erhöht. Auch wir im Markt waren natürlich davon betroffen von Corona. Ja, das war immer ein Stück weit eine spannende Zeit, auch wenn man eine Pandemie sicherlich nicht als spannend bezeichnen kann. Aber die Erfahrung, die du darüber gemacht hast, waren sehr spannend und ich bin dennoch froh, dass es sich jetzt so langsam normalisiert. Zumindest weil das Risiko scheinbar nicht mehr so hoch ist, wie es so oft ausgedrückt wird. Wobei ich schon sagen muss: Ganz hinter den Maßnahmen, wie sie die Politik aktuell beschlossen hat, stehe ich nicht.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr. C: Ja, Stressfaktoren waren tatsächlich unterschiedliche während der Pandemie. Es war zum einen, für mich persönlich gesprochen zumindest, am Anfang eben der Einstieg, der anders gelaufen ist. Denn ich bin ein Mensch, der sehr gerne viel plant. Ich plane auch Gespräche und ich habe es ungerne, wenn meine Planung nicht aufgeht. Und zu dem Zeitpunkt konntest du nicht mehr planen, sondern du musstest reagieren. Und da war viel Spontantität und vielleicht auch Kreativität in einigen Bereichen gefordert. Das war für mich persönlich recht belastend. Und andererseits hast du natürlich auch gemerkt, dass die Stimmung im Team eine andere war. Es war irgendwo ein Stück weit die Angst vor dem Unbekannten. Was kommt da eigentlich auf mich zu? Was sind das für ein Ding, was da jetzt auf uns zurollt? Trifft mich das auch? Wenn ja, wie reagiert mein Körper darauf? Könnte ich vielleicht sogar sterben davon? Das sind alles solche Dinge, die gingen ja durch die Köpfe. Mich haben die Dinge persönlich zumindest weniger belastet. Aber du hast das schon gemerkt im Team, dass die Belastung einfach da war. Und für mich war ein Stressfaktor halt in dem Moment damit umzugehen. Wie kriegst du das Team davon überzeugt, dass das, was wir machen, auf einer sicheren Basis steht und das ist vielleicht auch ein Stück weit notwendig ist, um zu überleben. Um diese Phase, von der wir noch nicht wussten, wie lang geht die jetzt eigentlich, zu überleben als Unternehmen. Und durch diese regelmäßigen Gespräche, die wirklich tagtäglich da waren, durch das ständige offene Ohr auch für private Dinge, die wirklich viel in den Vordergrund gerückt sind und das jobliche stand da nicht immer im Vordergrund, haben wir es dann doch irgendwie geschafft, als Team eine Überzeugung zumindest dahingehend zu verursachen im Team, warum wir das Ganze hier eigentlich machen. Das war tatsächlich für mich eigentlich der größte Stressfaktor. Die Kommunikation so auszusteuern, dass jeder sich auch wirklich einigermaßen wohl fühlt, hier, trotz der Situation, die wir hatten. Aber natürlich hast du das auch im Verhalten der Kunden gemerkt. Das Unverständnis, das in vielen Gesichtern einfach da war, teilweise die Aggressivität auch vor der Tür, weil die Kunden selbst wussten ja auch nicht immer, welche Regeln gelten gerade eigentlich? Gilt das für mich? Gilt das nicht für mich? Handwerker durften rein, der Privatmann nicht. Was mache ich jetzt, wenn meine Leitung kaputt geht und ich brauche sofort ein Ersatzteil? All solche Themen, die die haben die Kunden hier auch beschäftigt.

Deswegen Verständnis für die Situation der Kunden hatte ich da auch. Aber, es ging schon an Grenzen der Aggressivität heran, und da mussten auch wir als Führungsteam, auch ich persönlich, immer mal wieder schlichten. Zwischen Mitarbeiter und Kunden, mussten wir uns manchmal vor die Kunden stellen und sagen so geht das aber jetzt nicht. Also wir verstehen die Situation zwar, wir versuchen zu machen, was wir können, aber wir können auch nur das machen, was wir jetzt gerade können. Und das war auch für uns eine neue Situation. Das ist das, was die Kunden, vielleicht der eine oder anderen meistens schon, aber der eine oder andere vielleicht nicht immer gesehen hat, was wir da eigentlich aktuell leisten. Und das war natürlich in Bezug auf die Kunden da auch eine gewisse Schwierigkeit. Mit den Corona Maßnahmen ständig up-to-date zu sein, ständig in Kontakt zu treten mit der Stadt. Was ist denn da jetzt los? Auch die Städte wussten nicht immer, was passiert da jetzt eigentlich, weil auch die haben am Anfang zumindest nur von der Politik und politischen Gesprächen erfahren, welche Maßnahmen auf sie zukommen. Und die waren genauso am schwimmen wie wir. Und dieses Chaos, da gab es keine Struktur mehr hinter, sondern du musst es versuchen, als Feuerwehrmann in alle Breschen zu springen und das war der größte Stressfaktor.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr. C: Die Ungewissheit hat mich jetzt nicht Angst davor haben lassen, ob ich arbeitslos werde oder nicht. Das überhaupt nicht. Ich weiß schon einzuordnen das die REWE Gruppe in dem Moment keine Verluste fahren konnte, wenn der Lebensmittel Einzelhandel zu dem Zeitpunkt, und das weiß ich über Freunde, Bekannte und Kollegen, die vielleicht in der Branche arbeiten, Umsätze gefahren haben, die extrem hoch waren. Die REWE Märkte haben die Pandemie für den Bereich Touristik eine der Branchen, die wir haben oder auch für den Bereich Baumarkt total abgedeckt. Man darf auch nicht vergessen: Wir hatten im Vorjahr dermaßen hohe Umsatz Zuwächse, dass wir uns auch einen Puffer aufgebaut haben. Für mich war es nicht die Ungewissheit, ob ich meinen Job behalte oder nicht. Für mich war es eher die Ungewissheit: Wie lange geht das Ganze eigentlich? Und ja, vielleicht auch auf der Basis ein Stückweit: Wie viel verlieren wir jetzt vielleicht auch an den Onlinehandel? Jetzt mal global gesprochen, wenn wir jetzt aus einer wirtschaftlichen Perspektive das Ganze sehen, das Thema Kurzarbeit, auch da wussten wir nicht, wie lange geht das Ganze, wie lange machen das die Leute mit? Vielleicht sind da ein paar Leute dabei, die sagen Nein zu Kurzarbeit. Da hast du ja deine 60 oder 66 % verdient von deinem normalen Gehalt verdient eigentlich. Und wir als Unternehmen haben damals aber gesagt, wir stocken das Ganze auf 80 % auf, was ich erstmal ein guten Schritt fand. Aber wie lange sind die Leute bereit, diese 20 % an Gehalt abzugeben? Also die Ungewissheit hat uns dazu geführt, uns immer wieder zu hinterfragen Ist das, was wir machen, gerade fair? Können wir das Ganze anders aufteilen mit dem Thema Kurzarbeit und wie gehe ich mit der Angst der Mitarbeiter um? Für die Arbeit hat es bedeutet, zu versuchen, die Leute immer wieder mit einzubinden, auch wenn sie gerade nicht vor Ort waren. Das heißt, eine Kommunikationsstruktur zu schaffen, die es mir erlaubt, die Leute nicht nur auf dem Arbeitsplatz zu erreichen, sondern irgendwie auch neben dem Arbeitsplatz, dass die Leute zumindest wissen, hier ist noch ein Unternehmen, dem bist du wichtig. Du hast eine Führungskraft, der ist wichtig, wie es dir geht. Die will in Kontakt treten, die möchte, dass du weißt, was passiert eigentlich aktuell bei uns, dass du einfach up-to-date bist. Und das hat die Ungewissheit eigentlich für mich bedeutet und so hat sie sich auf meinen Arbeitsplatz ausgewirkt.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr. C: Wenn ich das Risiko jetzt für mich persönlich ausrechnen würde, eher gering. Mag jetzt auch was damit zu tun haben, dass ich schon immer sehr körperbewusst oder gesundheitsbewusst gewesen bin. Also ich habe für mich persönlich das Risiko nicht gesehen, denn ich war topfit und bin auch immer noch topfit. Ich achte auf meine Ernährung. Aber die Angst, die ich eigentlich hatte, war vielmehr, das Ding irgendwo hin zu schleppen, wo es Leute treffen könnte, die vielleicht nicht fit sind, die vielleicht schon Probleme haben. Und das geht in der Familie los. Es geht bei Eltern, Großeltern los, Verwandte, Bekannte, Freunde. Du hast dich natürlich total isoliert aufgrund dessen, weil das Risiko einfach da war. Und am Anfang hast du dich gefühlt wie in einem Film. Man kennt diese Filme mit der Viruserkrankung, wo die Leute mal mutieren oder so was. Ja, klingt alles ein bisschen doof, aber du wusstest ja nicht worauf geht das Ganze jetzt hinaus? Und wie entwickelt sich die Menschheit jetzt gerade? Und was passiert da jetzt gerade? Und dementsprechend habe ich das Risiko eher extern wahrgenommen. Und mein Job war es zu dem Zeitpunkt, dieses Risiko zwar nicht kleinzureden, für die Belegschaft aber möglichst klein zu halten. Das heißt, wie kriege ich das Risiko, trotz der Umstände, trotz der Aufgaben, die jetzt auf uns zukommen, so für die Mannschaft isoliert oder minimiert, das die Leute sich da noch wohlfühlen. Und so hat sich das Risiko auf unseren Arbeitsplatz ausgewirkt.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr. C: Wie eingangs schon erwähnt, hatte man ein Stück weit mit Aggressivität zu kämpfen und die Kunden hatten nicht immer Verständnis für die Maßnahmen. Es ging ja auch viel durch die Medien. Ist das jetzt eine reale Bedrohung, ein reales Risiko oder ist es das nicht? Und dementsprechend hattest du Kunden, die waren Hardliner, die gesagt haben Nee, Corona, das gibt es jetzt gerade gar nicht und ich will jetzt meinen Kopf durchsetzen und in den Baumarkt rein ich brauche gerade unbedingt etwas. Und zwar jetzt sofort. Und da die Situation für uns neu war und wir nicht genau wussten, was wir da gerade taten, wie hätten es dann die Kunden wissen können? Es war einfach die Situation, die undurchsichtig war und dadurch waren die Kunden auch ein Stück weit verunsichert. Komme ich an die Ware, die ich brauche? Wie komme ich dran? Und die Kunden wussten auch gar nicht, welcher Aufwand für uns Mitarbeiter dahintergesteckt hat. Also die hatten kein Verständnis dafür, dass es auch mal fünf Stunden dauern kann, bis wir die Ware zusammengepackt haben für sie. Das war ja ein unserer Aufgaben. Wir waren Warenpacker, ähnlich wie in einem Logistikzentrum von Amazon. Man muss sich vorstellen, wir mussten hier mit schwerem Gerät Zäune umpacken, Steine umpacken, also Tonnen an Gewicht, die wir jeden Tag und jeder Einzelne von uns auch bewegt hat. Aber so was können die Kunden auch nicht wissen. Und da habe ich auch Verständnis für. Natürlich haben wir das regelmäßig kommuniziert, dass das Verhalten der Kunden so ist, weil die Situation so ist und weil viele vielleicht auch nicht genau wissen, was jetzt auf aber auf mich als Verbraucher zukommt. Freundliche Kunden gab es aber auch. Es gab auch Leute, die waren total, total froh, dass es überhaupt eine Möglichkeit gab. Die haben, die haben gesagt, geil, was ihr da gerade auf die Beine stellt und daran hast du dich so ein bisschen hochgezogen und dir selbst auch gesagt, okay, es gibt ja ein paar Leute, die nehmen das dann doch noch wahr. Und irgendwann habe ich auch angefangen und habe, wenn mein Kunde gemeckert hat oder ähnliches und da wurden wir als Führungsebene nach vorne gerufen, den Kunden einfach ehrlich zu erklären, wie die Situation gerade aussieht, einfach damit die auch mal die Hintergründe verstehen. Und ich hatte das Gefühl zumindest, dass sich das in unserem Kundenstamm rumgesprochen hat. Und die Situation, die am Anfang viel auf Aggressivität, auf Frustration gefußt hat, sich so ein bisschen gewandelt hat in ein Verständnis dafür, wie es aktuell ist, auch durch die mediale Unterstützung. Auch weil die

Medien immer mal gesagt haben, ey krass, was die da gerade leisten im Einzelhandel. Dieses ganze Thema Click and Collect, das war in den Medien ein Riesenthema. Und mit einem Mal kannte jeder diesen Begriff, was am Anfang gar nicht so war. Und dadurch hat sich das Kundenverhalten total gedreht. Kann man schon so sagen. Das war eine ziemlich extreme Veränderung, als das dann irgendwann im Radio erschienen ist und in den TV-Sendern.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. C: Ich kann dazu mal eine Verbildlichung der Situation, wie sie recht oft vorgekommen ist erzählen. Wir haben die Türen damals geschlossen gehalten und hatten vorne immer eine Person stehen, die den Einlass gemanagt hat, denn die Kunden durften in der Regel, wenn sie nicht gerade Gewerbetreibende waren, beispielsweise nur bis nach vorne in den Markt, um ihre online Bestellung abzuholen. Und ganz oft war es so, dass die Leute einfach kein Verständnis dafür gezeigt haben, warum der Kunde vor ihnen jetzt mit dem Gewerbeschein denn rein darf. Der ist ja eigentlich Mensch wie ich auch. Und ja, die Leute wurden dann ein Stückweit lauter, hatten kein Verständnis dafür. Und je nachdem, wen du gerade vorne stehen hattest, konnte derjenige besser deeskalieren oder eben nicht so gut deeskalieren. Und oft wurde ich, oder jemand aus dem Team Marktleitung, dann auch dazu gerufen. Wenn es Leute gab, die dieses Unverständnis hatten, bin ich eigentlich immer auf eine sachliche Schiene gerückt und habe denen einfach mal zu erklären gegeben warum die Lage gerade so ist, wie sie ist. Und ich habe ihnen auch gesagt, dass wir nicht die Station sind, um sich zu beschweren. Da gibt es ganz andere. Wir sind nicht Entscheidungsträger, wir sind ausführende Gewalt. Und ich habe da immer um Verständnis gekämpft bei den Leuten, weil ich davon überzeugt war, wenn die Leute verstehen, wie die Situation ist und warum wir mit den Dingen so umgehen, wie wir damit umgehen, dass sie ein Stück weit diese Aggressivität verlieren und vielleicht auch ein bisschen wertzuschätzen wissen, was wir da gerade leisten. Und das hat in den allermeisten Fällen wie dem gerade beschriebenen auch geholfen. Aber es gab auch Situationen, da haben sich die Leute einfach umgedreht und nichts mehr gesagt. Ja, und da war ich persönlich zumindest auch irgendwann mal so unterwegs, dass ich mir bei solchen Kunden gedacht habe, ja, verzieh dich doch einfach, egal ob du das jetzt willst oder nicht, wirst sowieso irgendwann wieder kommen, wenn du was brauchst, und dann wirst du schon sehen, was du davon hast. Das habe ich natürlich nie laut gegenüber Kunden geäußert, sondern nur still für mich gedacht. Es ist ja nicht so, dass ich irgendwas von denen will, sondern die wollen was von uns. Und wenn sie meinen, sich nicht ans System halten zu wollen, dann halten sie sich nun mal nicht dran. Und klar, diese Aggressivität der Kunden hat sich ein bisschen auf einen selbst dann übertragen, dass man irgendwann nur noch gedacht hat, ja, geh doch weg, ist mir doch egal, verzieh dich doch einfach hier. Und es war natürlich auch schwierig, das Ganze so weit zurückzuhalten, dass du deinem Personal gegenüber noch professionell bist. Am Ende war es so und das war wahrscheinlich auch gut so, wir haben uns alle so ein Stück weit als Ventil genutzt. Da haben wir uns einfach gegenseitig ausgekotzt über die Kunden, die manchmal da waren und. Ein Stück weit haben wir das witzig dargestellt so dass wir tendenziell eher darüber gelacht haben als uns darüber zu ärgern oder uns aufzuregen. Im Endeffekt hatten wir keine andere Wahl. Ich habe mich gar nicht mehr großartig hinterfragt, warum ich das mache, sondern ich musste es machen. Das ist ein gesetzliches Thema und für mich als Marktleiter sowieso hatte ich immer das Gefühl, wenn ich das jetzt nicht umsetze, dann bin ich halt persönlich haftbar für das ganze Thema. Auch wenn das Unternehmen natürlich extrem hinter einem stand. Das muss ich auch mal dazu sagen. Die sagten schon: Macht euch keine Gedanken, Fehler werden passieren, Fehler können passieren. Wir stehen da hinter euch. Ihr werdet jetzt nicht persönlich haften für irgendetwas. Aber offiziell ist es so dass du persönlich haftbar dafür bist, wenn Fehler

passieren oder irgendetwas schief geht. Und dementsprechend habe ich natürlich schon versucht immer up-to-date mit den Regelungen zu sein und ich habe sie immer versucht, möglichst klar durchzusetzen. Rechtlich klar. Wobei ich natürlich auch dem Unternehmen gegenüber immer eine Verantwortung hatte und manchmal vielleicht auch Regeln anders ausgelegt habe, wodurch es manchmal vielleicht auch mit dem Ordnungsamt zu Diskussionen kam, ob man das nicht hätte, anders lösen können. Grundsätzlich war es aber so stupide, wie man es sagen kann, so wie es ist und wir haben es halt gemacht. Und ich habe gar nicht mehr gefragt wieso und warum. Und die Emotionen waren da auch total abgeschaltet dem ganzen gegenüber. Du hast dich nicht gefragt, würde ich das auch so machen in anderen Situationen oder stehe ich hinter dem, was ich tue? Sondern, du hattest keine Wahl. Und das war so ein bisschen die Situation und die Emotionen, die sich da widerspiegeln haben, ging eigentlich gleich null. Du warst relativ neutral dem Ganzen gegenüber eingestellt und irgendwann hast du fast schon angefangen, Spaß dabei zu entwickeln den Leuten, die versucht haben, die Regeln zu brechen, zu sagen: Du versuchst gerade die Regeln zu brechen, dann kommst du nicht rein, kannst gleich wieder rausgehen. Immer warst du so weit, dass du das schon, sogar schon empfunden hast, dass es irgendwie fast schon ein Erfolg war, den Leuten zu sagen: Wenn du dich nicht an die Regeln hältst, dann schmeiß ich dich raus, dann kommst du hier nicht rein. Hat fast schon Spaß gemacht.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. C: Naja, am Anfang war es relativ schwierig, mit dem Arbeitsstress richtig umzugehen, weil du nicht wusstest, was war jetzt richtig und was nicht. Und irgendwie bin ich ein bisschen in so eine kleine Leere geraten. Ich weiß noch zu dem Zeitpunkt, wo es angefangen hat mit der Pandemie, wo der Arbeitsaufwand ja auch hoch war und ich relativ kaputt nach Hause gekommen bist. Wenn ich in der Regel 4 bis 5 Mal die Woche Sport getrieben habe, war es da vielleicht noch zwei Mal. Das war mein freier Tag und der Sonntag, weil ich an den anderen Tagen einfach keine Motivation mehr hatte. Zum Thema Sport vielleicht mal zum Verständnis. Ich mache das, seitdem ich sieben bin. Ich bin mit Leistungssport groß geworden und für mich gibt es kein anderes Ventil außer Sport. Ich kenne nichts anderes. Mir tat es immer schon gut, mir tut es immer noch gut. Aber damals ging es einfach nicht. Und dadurch hast du dich so ein bisschen verloren gefühlt. Es war schon so, dass du dann nach Hause gekommen bist und dich gefragt hast: Wie kriegst du dich jetzt von all dem Scheiß in dir abgelenkt? Und ich habe etwas wiederentdeckt, was ich seit Jahren nicht gemacht habe, was mir eigentlich auch keinen Spaß mehr gemacht hat. Ich habe mir dann irgendwann eine Playstation gekauft. Also so doof das klingt, aber sobald du das Ding eingeschaltet hast und in die Spiele reingehst, bist du total wie in einer anderen Welt. Und in dem Moment denkst du mal wirklich über gar nichts nach, sondern nur über das, was du da gerade machst. Und das ist so ein Effekt, den ich eigentlich gar nicht mag, weil ich nutze die Zeit, die ich habe, schon ganz gern dafür mal, also entweder sich mehr mit Freunden zu unterhalten, mit der Familie zu unterhalten oder aber auch mal für sich selbst zu sein, sich selbst zu reflektieren. Und das wollte ich auch an den Tagen gar nicht mehr. Sondern wenn ich nach Hause kam, war ich so kaputt, dass ich gar nicht mehr denken wollte. Ich wollte auch nicht mehr reden. Ich wollte einfach nur noch für mich sein und am besten irgendwo anders. Und das habe ich zu dem Zeitpunkt tatsächlich für mich ein Stück weit wiederentdeckt. Familie, Freunde war ja für mich auch auf Null geschaltet in dem Moment, weil du durftest ja nichts. Als es dann irgendwann wieder ging, fing man zögerlich an, sich mit einzelnen Personen zu treffen. Aber bis das irgendwann wieder Normalität war, hat das wirklich eineinhalb Jahre gedauert, glaube ich, dass du gesagt hast, jetzt ist mir das mal egal. Mir ist das schon wichtig, mit Freunden

Kontakt zu halten, mit der Familie Kontakt zu halten. Jetzt mal die Maßnahmen allesamt beiseite geschoben.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. C: Bewältigungsstrategien, die ich als gesund bezeichnen würde, wären hauptsächlich Sport. Kochen kann gesund sein, weil bewusste Ernährung ist auch extrem wichtig. Aber auch ausspannen dazugehören. Da gehören so Themen dazu, wie weiß ich nicht mal in die Therme zu gehen oder so was. Vielleicht auch mal alleine einen Spaziergang zu machen. Das muss ja nicht unbedingt gleich sportliche Betätigung sein. Also mal Zeit für sich zu haben, das würde ich als gesund bezeichnen. Sowohl physisch als auch psychisch natürlich. Das geht ja alles in zwei Ebenen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. C: Ja, ich weiß von vielen die, die sich ein bisschen in Alkohol oder Zigaretten geflüchtet haben, wo das Rauchverhalten deutlich stärker geworden ist oder die sich abends vielleicht statt einer Flasche Bier vielleicht mal drei Flaschen Bier reingezogen haben. Aber auch das, was ich so ein Stück weit gemacht habe, das Thema, sich in so ein Spiel in der Playstation rein zu ziehen, ist auf Dauer auch nicht gesund. Das habe ich am Anfang gemacht. Das war ein Fluchtverhalten, glaube ich, kann man so sagen. Auf Dauer hätte ich das so durchgezogen, wäre es nie gut gegangen. Ich wusste, dass das Fluchtverhalten war. Mir war das schon bewusst damals. Aber ich habe es bewusst in Kauf genommen, weil ich wollte es da gerade nicht anders.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr. C: Eine Sache, die man vielleicht aus der Pandemie so ein Stückweit mitnehmen kann oder die ich persönlich mitgenommen habe, ist nach all den Dingen, vor denen man versucht hat zu flüchten durch diverse Aktionen, dass man sich vielleicht am Anfang ein Stück weit selbst verloren hat. Und ich weiß, dass der eine oder andere auch aus dem Selbst verlieren nicht mehr rausgekommen ist. Ich habe auch viel mitbekommen, auch in der Umgebung von Depression und dergleichen. Allerdings hab ich den Absprung geschafft. So war es glücklicherweise bei mir, dass ich immer mal gesagt habe okay, das geht jetzt nicht, so will ich nicht mit mir umgehen. Ich möchte anders mit mir umgehen. Auch, dass mir vieles ein Stück weit bewusster geworden ist. Essen gehen war keine Normalität mehr. Mal mit Freunden, sich in der Stadt zu treffen, um was zu trinken, war keine Normalität mehr. Sich mit der Familie zu treffen war keine Normalität. Man hat vieles wieder mehr zu schätzen gewusst in der Zeit. Und eine Sache, die ich mir einfach angeeignet habe, ist: Ich setze mich morgens ins Auto um einfach mal zu resümieren, wie froh man ist, dass die Dinge am gestrigen Tag so gelaufen sind, wie sie gelaufen sind. Dass man eine Familie hat, die hinter einem steht. Dass man Freunde hat, die hinter einem stehen. Diese Dankbarkeit zu zeigen, einfach Dingen gegenüber, die viel zu oft als selbstverständlich erachtet werden, von einem Großteil der Menschheit, ja auch von mir persönlich ganz lange als selbstverständlich erachtet wurde. Das ist eine Sache, die habe ich mir mitgenommen, glaube ich. Und das ist eine Sache, die bringt mich immer wieder auf den Boden der Tatsachen zurück. Weil man neigt dazu, glaube ich, in Situationen wie diesem, wo wir immer mehr Freiheiten haben, abzuheben. Und wenn du abgehoben bist, ist der Fall nicht weit. Und mit Fall meine ich manchmal auch

Depressionen, meine ich, manchmal negative Stimmungen, die man mitnimmt, weil Dinge vielleicht nicht so laufen, wie sie laufen sollen, weil Dinge noch nicht so frei sind, wie sie sein könnten. Weil man vielleicht auch zu sehr geflüchtet ist und nie den Ausweg aus der Flucht gefunden hat. Aber, dieses dankbar sein für Basics oder Sachen, die man als Basics bezeichnen würde, ist eine Methode, nicht zu sehr abzuheben. Eine Methode, die ich mir mitgenommen habe, die bei mir persönlich zumindest funktioniert.

Transcript Misses D

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. D: Vor allem mit Veränderungen. Man wusste nie wie lange man arbeitet oder was für Aufgaben man bekommt, die Aufgaben haben sich auch ständig geändert. Die Onlinebestellungen haben sehr zugenommen. Ich habe eigentlich nur an der Kasse gearbeitet und das hat sich dann geändert zu sehr viel arbeiten an der Information oder auch andere Aushilfsarbeiten im Markt. Dann war auch immer die Frage wer in den Markt rein darf, wenn es um die Kunden ging. Da gab es auch immer neue Regeln. Mal durften nur Handwerker rein, mal nur Getestete, mal wieder Alle das hat sich andauernd geändert. Ganz allgemein, dass wir Masken tragen mussten. Die Kunden waren während der Pandemie sehr gereizt und gestresst und das hat sich natürlich auch auf die eigene Motivation und den Spaß bei der Arbeit ausgewirkt. Man hatte einfach nicht mehr so viel Freude beim Arbeiten. Einfach weil man auch nicht wusste, was auf einen zu kommt. Gibt es schon wieder neue Regeln, gibt es keine neuen Regeln.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. D: Ein Stressfaktor war auf jeden Fall die sich ständig ändernden Maßnahmen. Man musste dauernd nachschauen was gilt und was nicht, das hat sich jedes Mal, wenn man zu Arbeit gekommen ist, geändert. Dann gab es natürlich auch total viel Chaos, weil nichts normal war. Das hat sich auch auf die Kunden ausgewirkt, die waren dann auch gestresst. Und die haben das dann gerne mal an den Mitarbeitern ausgelassen, das hat man deutlich gemerkt. Das hat man besonders gemerkt, wenn man vorne am Eingang stand und den Eingang reguliert hat. Da war oft große Frustration bei den Kunden, wenn sie die Anforderung nicht erfüllt, haben, um in den Markt rein zu kommen. Viele haben versucht sich dann irgendwelche Ausreden auszudenken, warum sie rein müssen, haben den Marktleiter nach vorne verlangt oder haben versucht mich mit ihrem Einkaufswagen umzuschubsen, um in den Markt zu kommen. Man hat einfach gemerkt das die Pandemie die Leute verändert und so eine gewisse Grundanspannung und Stress gegeben war.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. D: Die größte Ungewissheit, die ich persönlich erlebt habe, war, ob mein Arbeitsplatz gesichert ist. Weil weniger los war, man wusste nicht, ob man in Kurzarbeit musste oder nicht. Ich arbeite nur als Aushilfe und wäre dann einer der Ersten Leute gewesen, die man vielleicht dann bittet zu gehen. Ich bin auf das Geld angewiesen, um meine Studiengebühren zahlen zu können und da hatte man dann schon Sorge was passiert, wenn man jetzt seinen Arbeitsplatz verliert. Das ist zum Glück nicht passiert bei uns musste Niemand entlassen werden. Es gab aber Monate, in denen man weniger arbeiten konnte, und das hieß dann auch bei weniger Stunden auch weniger Geld bekommen hat. Man wusste nicht immer wie viel Geld dann am Ende des Monats übrig bleibt.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. D: Zum einen hat der Markt viele Maßnahmen getroffen. Wir hatten eine Maskenpflicht die sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden galt. Es wurden Plexiglaswände zum Schutz an den Kassen und Informationen aufgebaut. Eine Zeit lang durften nur Kunden mit 3G Nachweis in den Markt, es gab Abstandsregeln und es wurde vom Markt einfach darauf geachtet das Risiko einer Ansteckung mit dem Virus so klein wie möglich zu halten. Dennoch hatte man mit sehr vielen Leuten Kontakt also man konnte ein Risiko jetzt nicht komplett ausschließen. Ich habe mich aber durch die Maßnahmen, die der Markt getroffen hat zum Schutz der Mitarbeiter und auch der Kunden sehr sicher gefühlt.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. D: Ganz unterschiedlich. Man hat sich natürlich über die Kunden gefreut die positiv geblieben sind. Das waren auch die Kunden, die einen so ein bisschen durch die stressige Zeit getragen haben. Aber wenn man sich zurück erinnert, erinnert man sich meistens nur an die Kunden die unfreundlich waren. Man hat einfach gemerkt dass die Leute von sich aus schon gestresst waren und das haben die dann auf bestimmte Situationen projiziert. Wenn etwas mal länger gedauert hat, waren die Kunden dann unfreundlich. Wenn Onlinebestellungen länger gedauert haben egal ob vor Ort oder am Telefon gab es nicht nur einmal eine Situation wo die Kunden mal lauter geworden sind. Das war dann schwierig in solchen Situationen freundlich zu bleiben. Was besonders schwer war, war als Kunden nicht in den Markt durften, wenn sie nicht bestimmte Maßnahmen erfüllt haben. Das musste man den Kunden dann erstmal erklären. Die Kunden waren dann sehr kreativ und haben sich Gründe ausgedacht, warum sie unbedingt in den Markt müssen. Wenn es wirklich mal einen Notfall gab, standen auch schon mal Kunden mit ihrer alten Kloschüssel vor dem Markt und wollten die unbedingt getauscht haben, weil sie sonst zuhause keine funktionierende Toilette mehr hatten. Dann habe ich den Marktleiter gerufen und der hat für die Kunden dann eine passende Kloschüssel rausgesucht. Aber das hat gedauert, bis er die richtige gefunden hat, dann hat er eine nach vorne gebracht dann wollten die Kunden aber doch eine andere. Dann ist er wieder in den Markt gelaufen und hat noch eine neue geholt, bis dann irgendwann eine gefunden wurde mit der der Kunde zufrieden war. Das war ein total großer Aufwand. Es war auf jeden Fall immer sehr interessant mit den Kunden.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. D: Zu Anfang war es ein bisschen herausfordernd, weil das einfach eine ganz neue Situation war. Vorher hatte man im Kontakt mit den Kunden an der Kasse Smalltalk geführt und die Kunden normal abkassiert. An der Kasse bleiben wir immer freundlich, ruhig und professionell egal wie laut oder unfreundlich ein Kunde ist. Und dann war man auf einmal in der Position das man auch hart durchgreifen musste, weil viele Kunden sich nicht an die Regeln halten wollten. Das musste man mit vielen Kunden in die Konfrontation gehen und mit ihnen diskutieren und durfte sie auch wegschicken, wenn sie sich nicht an die Regeln halten wollten oder unfreundlich geworden sind. Das war am Anfang schwierig für mich. Ich bin aber dadurch noch geduldiger geworden und habe gelernt das oft, wenn Kunden über die Strenge geschlagen sind, unfreundlich, aggressiv oder beleidigend waren das nicht an mir lag, sondern an den Kunden selbst. Die sowieso schon unzufrieden waren, oder irgendwo mal ihren Frust und Ärger über die Pandemie und die Maßnahmen loswerden wollten und das war dann oftmals so dass das an uns Mitarbeitern ausgelassen wurde.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. D: Grundsätzlich habe ich versucht in stressigen Situationen ruhig zu bleiben, freundlich und professionell. Wenn ich besonders gemeine oder stressige Kunden hatte, habe ich den Marktleiter oder jemanden aus dem Team Marktleitung zur Hilfe gerufen die haben mich dann unterstützt. Ich konnte mich aber auch auf meine anderen Mitarbeiter verlassen, die ich jederzeit zur Hilfe rufen konnte. Zuhause habe ich meiner Familie von meinem Arbeitstag erzählt um das was man erlebt hat einfach mal auszuspeichern.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. D: Ich würde sagen am wichtigsten ist es über seinen Stress zu reden, also Kommunikation. Wenn ich bei der Arbeit in einer stressigen Situation war, habe ich danach mit meinen Kollegen darüber geredet und das hat dann schon geholfen. Außerdem habe ich immer versucht Stresssituationen, vor allem mit Kunden mit Humor zu nehmen. Das heißt im Nachhinein habe ich die interessantesten oder stressigsten Erlebnisse meinen Freunden erzählt und wir konnten dann darüber lachen. Zeit mit Freunden zu verbringen, lenkt mich generell immer vom Stress ab und bei meinen Freunden kann ich immer wieder neue Kraft und Energie tanken. Außerdem hat mir auch geholfen zu beten, ich bin Christin und glaube an Gott. Ansonsten ist auch spazieren gehen gut, um den Kopf frei zu bekommen oder Sport, ich tanze Ballett.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. D: Ich glaube, dass ich manchmal den Stress noch mit nachhause nehme oder das mich stressige Situationen, die ich bei der Arbeit erlebt habe, noch lange im Kopf bleiben. Und sich darüber dann immer wieder Gedanken zu machen oder sich noch schlecht zu fühlen ist ungesund.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. D: Nein.

Transcript Misses E

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. E: Ich hatte mehr Arbeit, mehr Stress durch die ganzen Onlinebestellungen. Das war natürlich mit sehr viel mehr Aufwand verbunden, als wenn die Kunden einfach mit ihren Waren an die Kasse kommen und ich sie dort abkassiere. Als wir während der Pandemie nur noch für Gewerbetreibende geöffnet hatten, konnten alle anderen Kunden nur noch online bei uns Ware bestellen. Vor der Pandemie und auch jetzt haben wir so durchschnittlich 10 Bestellungen pro Tag, aber während der Pandemie hatten wir teilweise 90 Bestellungen pro Tag und das war problematisch, da jede Bestellung handgepackt wird bei uns. Das heißt die Mitarbeiter haben für jede Bestellung die Artikel aus dem Markt zusammen gesammelt. Wir haben dann einem der Gänge im Markt Einkaufswagen platziert und nummeriert, um die fertig gepackten Bestellungen zu lagern und zu sortieren. Kunden ohne Gewerbeschein durften vorne in den Markt kommen, um ihre Onlinebestellung abzuholen und hatten oft Unverständnis, wenn das länger gedauert hat. Wir mussten ja aber die kommissionierte Ware erstmal finden dann vorne zur Kasse bringen und die Rechnung ausdrucken, bevor die Kunden die Ware mitnehmen konnten. Das heißt zu den Aufgaben die ich und meine

Kolleginnen normalerweise als Kassiererinnen haben, kamen zusätzlich nun auch noch mehr und neue Aufgaben, und das war für mich sowohl physisch als auch psychisch anstrengend.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. E: Naja das was ich eben beschrieben habe. Die veränderten Aufgaben und Abläufe durch die Online-Bestellungen und das Rausgeben der Ware war für mich anstrengender als ein normaler Kassier Vorgang. Dadurch das man halt einfach viel durch den Markt gelaufen ist, um die richtige Bestellung zu finden und nur am hin und her rennen gewesen ist. Und dann auch die teilweise wirklich schwere Ware bis zur Kasse zu tragen. Aber auch weil es dadurch, dass wir komplett improvisieren mussten mit dem System es manchmal chaotisch gewesen ist, es zu Fehlern kam weil bei manchen Bestellungen Sachen fehlten, der Computer manchmal total langsam gewesen ist und es so sehr lange gedauert hat die Rechnungen ausdrucken zu können. Aber auch die Kunden sind manchmal ein großer Stressfaktor gewesen. Viele hatten kein Verständnis für die Situation, waren ungeduldig oder unfreundlich. Viele Kunden sind direkt, nachdem sie online bestellt hatten, direkt zu uns gekommen, um ihre Ware abzuholen dabei hatten sie noch gar keine Abholungsbestätigung bekommen. Dann musste man den Kunden freundlich versuchen zu erklären, warum das so leider nicht funktioniert. Man hat jeden Tag die gleichen Diskussionen führen müssen und musste dabei natürlich immer ganz verständnisvoll, professionell und freundlich bleiben, auch wenn die Kunden es nicht waren und das war einfach unglaublich stressig, ermüdend und anstrengend.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. E: Es war nicht immer ganz einfach auf dem aktuellen Stand der Dinge zu sein, damit meine ich die Corona Maßnahmen, weil sich die ja fast täglich geändert haben. Immer wenn man angefangen hat zu arbeiten musste man erstmal rausfinden wie denn jetzt die Regeln sind und worauf man achten muss und das war manchmal wirklich verwirren. Das hat nicht nur uns, sondern auch die Kunden verwirrt und irgendwann auch frustriert. Es gab auch eine Zeit, in der ich in Kurzarbeit gewesen bin. Ich persönlich fand aber sehr gut, wie transparent und klar, dass von unserer Marktleitung mit uns Mitarbeitern kommuniziert worden ist, sodass ich in diesem Bereich keine Ungewissheit hatte.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. E: Also ich habe mich nicht mit dem Virus infiziert. Ich habe aber auch immer darauf geachtet Abstand zu halten, meine Maske zu tragen, bin geimpft und habe mich deswegen auch immer sehr sicher gefühlt. Auch durch die Maßnahmen, die im Markt galten, habe ich mich ziemlich sicher gefühlt und hatte jetzt keine Angst mich hier anzustecken.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. E: Die Kunden waren viel frecher, haben das was man ihnen gesagt hat ständig hinterfragt mit wieso, weshalb, warum. Man musste sich ständig erklären, weil die Kunden einen einfach nicht ernst genommen haben oder das respektiert haben was man ihnen erklärt hat. Es ist oft vorgekommen das solche Kunden dann nach dem Marktleiter verlangt haben, der uns dann unterstützt hat und den Kunden dann nochmal genau das Gleiche gesagt hat wie wir auch und das haben die Kunden dann so hingenommen. Auf der einen Seite ist es natürlich ein super Gefühl zu wissen, dass die Marktleitung immer unterstützend hinter einem steht egal worum es geht, auf der anderen Seite ist es frustrierend wenn man aufgrund seiner

Position als Kassiererin von den Kunden nicht den gleichen Respekt bekommt oder genauso ernst genommen wird wie die Marktleitung.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. E: Das hat mich irgendwann einfach nur noch genervt. Dass ich ständig darauf hinweisen musste, dass die Kunden ihre Masken vernünftig aufsetzen, sich an die Abstandsregeln halten und so weiter. Auch der Job als Türsteher als nur Leute die getestet, geimpft oder genesen waren in den Markt durften war irgendwann einfach nur noch stressig und nervig. Die ständigen Diskussionen, warum wir das denn kontrollieren, ob die Kunden nicht einfach ohne einen Nachweis in den Markt kommen können, ob wir die Daten der Kunden speichern, so als ob wir Mitarbeiter die Regeln gemacht hätten. Insgesamt hatte ich das Gefühl, dass die Kunden uns die Schuld dafür gegeben haben, dass die Situation so war wie sie war. Als wären wir persönlich schuld an der Pandemie und dass sie sich jetzt einschränken müssen.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. E: Wenn ich bei der Arbeit einen stressigen oder gemeinen Kunde habe, rufe ich Jemanden der das für mich übernimmt, weil ich weiß, dass ich mich manchmal nicht zurück halten kann und bevor ich etwas falsches sage, lasse ich lieber Jemanden anderes kommen der sich mit dem Kunden dann weiter auseinandersetzt. Zuhause habe ich versucht ganz abzuspannen und einfach nicht mehr daran zu denken. Was manchmal gar nicht geht, weil du dann nachts Alpträume bekommst, wenn irgendetwas schief gelaufen ist. Oder ich bin manchmal nachts wach geworden, weil mir etwas im Kopf schwirrte, was ich nicht vergessen durfte. Das was man bei der Arbeit erlebt hat, beschäftigt einen zuhause einfach auch, aber ich habe versucht das dann irgendwie zu vergessen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. E: Ich habe gelernt, wenn ich Stress habe auf meine Atmung zu achten, durch den Bauch zu Atmen, die negativen Gedanken wegzuschieben und an etwas Schönes zu denken. Was mich auch entspannt ist, wenn ich mit meinem Enkel Zeit verbringen kann. Aber auch Musik, hören oder mal am Computer ein Videospiel spielen hilft mir mich vom Stress abzulenken. Wenn das Wetter gut ist, gehe ich gerne in den Garten und mache Gartenarbeit das hilft mir auch.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. E: Stress von der Arbeit einfach nachhause mitzunehmen und meinen Partner dann auch damit zu belasten, das finde ich ungesund. Dann wiederum ist Stress in sich rein zu fressen und alles mit sich selbst abzumachen auch nicht gesund.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr. E: Nein, da wüsste ich jetzt nichts.

Transcript Misses F

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. F: Also ich bin generell ein bisschen angespannt, wenn ich an der Information arbeite. Aber in der Pandemie, als die Kunden kamen und erwartet haben, dass sie besonders behandelt werden, also die Corona Maßnahmen galten ja für alle war ich noch angespannter. Die Kunden die hierhin kommen und sagen ja, aber ich will doch nur dies oder das, warum können sie denn nicht einfach dies oder das machen, bringen sie doch einfach die zehn 25 Liter Eimer Farbe hier zu mir nach vorne, warum können sie mir das nicht einfach rausbringen. Also dieses Unverständnis der Kunden. Beziehungsweise dass die Kunden nicht verstehen oder so tun als ob sie alleine in der Pandemie wären und alle anderen dürfen tun und lassen was sie wollen. Das hat mich mental fertig gemacht und gestresst. Auch die Kunden die per Telefon bei uns angerufen haben. Können sie denn nicht eine Ausnahme machen? Das ist der Satz oder die Frage die ich am meisten in der gesamten Pandemie als wir geschlossen hatten von den Kunden gehört habe. Und hätten wir alle Ausnahmen gemacht, die die Kunden gefordert haben, hätten wir den Laden öffnen müssen und das konnten und durften wir eben nicht. Und dieses nicht verstehen der Kunden, dass man nicht alleine in der Pandemie ist, sondern das alle anderen auch wir Mitarbeiter auch in dieser Pandemie leben und uns an die Regeln halten müssen, habe ich nicht verstanden. Also ich habe nirgendwo angerufen und gefragt ja warum können sie mir denn nicht rausbringen was ich mir gewünscht habe. Viele Sachen habe ich auch verstanden, wenn Leute im Umbau waren oder am Renovieren, dann braucht man halt die Sachen, die Toilette, die Küchenplatte was auch immer es sein mag. Aber diese Erwartung des Kunden, dass der Mitarbeiter sich jetzt über die Gesetze hinwegsetzen soll, weil er es gerade so will, das fand ich wirklich doof.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. F: Die Kunden waren für mich stressig. Das die einfach hingekommen sind und mit einem geredet haben, als ob ich keine Lust hätte zum Beispiel Holz zu bestellen. Es gab kein Holz mehr. Dass du Dialoge geführt hast, in denen du mit Kunden wie mit einem Kind reden musstest, dass jetzt seine zehnte Eis Kugel haben will, obwohl es schon acht hat. Oder du musstest Diskussionen führen, in denen du erklärt hast, dass wir in einer Pandemie sind und es deswegen Ware gibt, die nicht geliefert werden kann wegen Lieferenpässen. Einer Mitarbeiterin an der Tür wurde einmal vorgeworfen das sie wahllos die Leute reinlassen würde so nach dem Motto du bist nett dich lass ich rein, und bei dir gefällt mir die Nase nicht du bleibst draußen. Und dabei hatte die Kundin einen Impfnachweis und die Andere nicht. Also Corona wurde ja wirklich auf vielen Kanälen kommuniziert wie Radio, Fernsehen, Internet, du kannst das ja alles nachlesen. Und dann kamen so Kunden und taten so und benahmen sich so als ob sie von Corona noch nie etwas gehört hätten. Und das nicht nur zu Beginn im ersten Jahr der Pandemie, sondern auch im zweiten Jahr noch. Und dann musst du denen erstmal die neuste Neuheit Corona erklären. Das fängt an mit ja das ist ein Virus und sie können davon krank werden wir müssen uns davor schützen und so weiter. Das habe ich immer als sehr belastend empfunden.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. F: Als Corona ausgebrochen ist war mir klar der Baumarkt wird nicht zugemacht werden. Da war ich mir sicher. Das hat dann ja gedauert bis man rausgefunden hat wie verhält sich das Virus was muss man tun oder nicht tun. Ich fand es immer schwierig, wenn dann neue Regeln kamen und ich wusste ich muss das jetzt am Arbeitsplatz umsetzen. Und ich bin nicht diejenige die gerne ruft: Maske hoch, Maske hoch, Maske hoch! Ich bin eigentlich nicht so ein Polizist, der rumrennt aber während der Pandemie musste ich das dann sein. Ich musste das dann sein, weil ich hier arbeite, weil ich mich und meine Arbeitskollegen schützen muss, und ich musste das dem Kunden sagen, der sich über die Regeln hinwegsetzen wollte. Und da

musste man wieder viel rumdiskutieren. Ich weiß nicht wie logisch diese Regeln waren und ich fand sie auch lästig, aber ich habe mich auch dran gehalten, weil wir das alle machen mussten, um der Pandemie Herr zu werden. Weil gar nichts machen geht ja auch nicht. Wenn dann wieder neue Corona Regeln kamen wusste ich schon das sind die nächsten Kinder Diskussionen, die ich führen muss. Da musste ich zum Beispiel dann einem Erwachsenen Menschen erklären, dass er einen Einkaufswagen nehmen muss, damit er den Markt betreten darf, dass er eine Maske tragen muss, dass er Abstand halten muss. Das sind eigentlich so Sachen, die jeder wissen müsste, aber es wurde absichtlich sich nicht dran gehalten weil die Leute keinen Bock hatten. Und mit diesen Leuten musst du dich dann befassen. Und das war immer schlimm für mich.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. F: Am Anfang dachte ich verdammt ja, das Risiko ist groß, ich werde mich bestimmt anstecken. Wenn du deine Kasse abmeldest nach deiner Arbeitsschicht, und abrechnen gehst druckst du ja einen Bedienerbericht aus, auf dem der Umsatz, den du mit deiner Kasse gemacht hast, steht. Und unten steht auf dem Bericht auch wie viele Transaktionen du generell hattest also wie viele Kunden du abkassiert hast. Das war in dem Fall eine Schicht von vier Stunden und ich hatte 125 Transaktionen, das heißt ich hatte Kontakt mit 125 Personen, die bei mir an der Kasse bezahlt haben. Da habe ich Geld angenommen, viele zahlen ja immer noch bar und nicht mit Karte, habe Sachen, die die Kunden auf das Band gelegt haben, auch angefasst. Wir müssen ja jeden einzelnen Artikel, die die Kunden kaufen in die Hand nehmen, weil wir ja alles mit einem Handscanner abscannen. Deswegen dachte ich am Anfang ich habe keine andere Wahl als krank zu werden. Weil ich nun mal jeden Tag mit Menschen arbeiten muss. Es ist aber zum Glück nicht so gekommen. Mittlerweile bin ich da entspannt was das angeht.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. F: Wir hatten diese Türsteherphase, da war viel Hass uns gegenüber. Da wurde man von manchen fast mit dem Einkaufswagen umgefahren. Die Kunden die mit dem Gewerbeschein als Einzige in den Markt durften haben dann erwartet, dass wenn sie einmal mit dem Gewerbeschein da waren, man sie am nächsten Tag wiedererkennt obwohl dann da ja ein ganz anderer Mitarbeiter stand, der den Einlass gemacht hat. Man hat aber auch viele Kunden gehabt mit Verständnis. Ich gebe zu, im Gedächtnis hängen geblieben sind aber oft die, die nicht so nett zu einem waren. Die haben uns dann irgendwie Machtspiele vorgeworfen, so als ob wir alles nach Lust und Laune entschieden hätten, aber so war das ja nicht. Wir wurden ja auch kontrolliert vom Ordnungsamt. Viele Kunden waren wirklich sehr unfreundlich. Besonders als wir für alle außer Handwerker geschlossen hatten und so viele Onlinebestellungen. Da gab es viel Unverständnis, das fand ich nicht in Ordnung. Das war wirklich die stressigste Zeit, da taten mir abends echt die Beine weh nach einer vier oder sechs Stunden Schicht. Und die Kunden haben das als Schikane empfunden, dabei war das eigentlich von uns aus so dass wir alles für die Kunden möglich gemacht haben. Ich verstehe schon, dass die Pandemie für ein bisschen stressig war, aber das gibt einem keinen Freifahrtschein in den Einzelhandel zu gehen und da rum zu pöbeln. Besonders schlimm waren die Kunden, die nur eine Kleinigkeit bestellt haben im Onlineshop, um sich so Zutritt zum Markt zu verschaffen, die dann vorne an der Info ihre eigentliche Bestellung abgeben wollte. Ich fand das so widerlich, ich finde da wirklich keine anderen Worte für, das die uns so verarschen wollten. Das fand ich auch sehr manipulativ von den Kunden.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. F: Es war nicht schön. Viele wollten sich nicht an die Regeln halten, und haben so getan, als ob sie nicht mitbekommen hätten das wir in einer Pandemie sind. Viele haben ihre Masken am Handgelenk getragen als sie in den Markt gegangen sind. Man hat viele Taktiken von Kunden mitbekommen, wie oh das habe ich irgendwie ganz vergessen, oder die Maske unter der Nase oder unter dem Kinn zu tragen. Und dann musste man erwachsenen Menschen sagen, dass sie ihre Maske aufsetzen sollen für einen Einkauf, der vielleicht so zwischen 15 und 30 Minuten dauert, während ich ja sechs Stunden mit der Maske über der Nase arbeite. Und die Kollegen auf der Fläche ja auch schwere körperliche Arbeit machen mussten mit Maske. Aber die Kunden meinen, dass sie das nicht mal 30 Minuten aushalten können. Ich habe mich bescheuert gefühlt ich wollte nicht so mit Erwachsenen reden müssen, die sind erwachsen, die dürfen Auto fahren, die dürfen wählen, warum muss ich über so etwas mit denen reden. Es gab auch Tage da war man dann so frustriert da gab es dann auch mal einen anderen Ton den Kunden gegenüber. Ich habe mich selber teilweise nicht erkannt, weil ich auf einmal dominant wurde. Gerade bei Männern, bei erwachsenen Männern gab es immer eine große Diskussion. Ganz am Anfang war ich da manchmal auch ängstlich und unsicher, ich bin ja relativ klein verglichen mit den ganzen großen männlichen Kunden. Ich habe mich da immer bei der Marktleitung abgesichert, dass ich auch auf dem aktuellen Stand der Dinge bin und das was ich sage auch richtig ist. So dass wenn ich mir dann jemanden aus Marktleitung zur Hilfe gerufen hab die denen Kunden nochmal genau das gleiche gesagt haben wie ich auch. Ich hatte oft Angst vor den Diskussionen.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. F: Am Arbeitsplatz gebe ich zu habe ich mir dann manchmal einen Moment genommen, um mir eine Aufgabe zu suchen bei der ich mich zurückziehen konnte. Sowas wie ich hole, Papier aus dem Lager. Und habe mir damit eine kleine geistige Pause gegönnt, während ich ins Lager gegangen bin, um Papier zu holen. Ich habe dann auch irgendwelche Sachen in den Regalen aufgefüllt, um einfach mal kurz von der Information wegzukommen und mir eine kleine Pause zu geben von dem Stress. Also ich habe mich dann bewusst stressigen Situationen entzogen. Ich bin generell sehr unsicher und für mich hatte das auch viel mit Angst vor den Kunden zu tun. Das war für mich immer der Stress. Zuhause habe ich viel auf dem Sofa gesessen. Und im ersten Lockdown habe ich fünf Kleider genäht. Das war mein Ausgleich.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. F: Ich habe bei der Arbeit mit meinen Mitarbeitern geredet, um mit Stress umzugehen. Man hat bei vielen Arbeitskollegen Gehör gefunden, wenn man von stressigen Situationen oder Kunden erzählt hat. Man hat sich die Kunden Geschichten so wie Pokemonkarten auf dem Schulhof hingeschmissen und darüber zusammen geredet oder auch gelacht. Das hat sehr viel geholfen. Zuhause habe ich viel mit meinem Mann geredet. Und zuhause habe ich auch viel Netflix geguckt, genäht oder Accessoires gebastelt.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. F: Ich kaufe und esse Schokolade, wenn ich gestresst bin. Ich will dann manchmal ungesundes Essen essen und tue das dann auch. Es ist auch nicht immer gut vor dem Fernseher zu sitzen, muss ich sagen. Das ist natürlich viel Ablenkung, da lande ich echt schnell vor. Wobei der Fernseher manchmal auch nur im Hintergrund läuft während ich dann zum Beispiel nähe oder koche.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?
Mrs. F: Das meiste habe ich eigentlich schon gesagt, also Nein.

Transcript Mister G

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr. G: Also am Anfang war es sehr stressig mit der Pandemie. Man sollte den Türsteher spielen, den Kunden den Zutritt in den Markt verbieten, die die ohne Maske kamen das war auch nicht schön. Teilweise waren die Kunden sehr negativ eingestellt. Teilweise wurde man beschimpft. Man hat natürlich auch zurück geschimpft. Aber wie man behandelt wird, so behandelt man auch zurück. Und im Nachhinein als gar keine Kunden reindurften, außer die Handwerker, wurde es ein bisschen ruhiger. Wir durften keine Aufmäße machen, ich durfte zum Beispiel nicht mal zum Kunden rausfahren. Außer zu den Baustellen, die schon am laufen waren, damit es da weiter geht. Ich war einer der wenigen die im Markt arbeiten durften, durchgehend also ich hatte keine Kurzarbeit, so wie die Anderen. Im Nachhinein, im zweiten Jahr der Pandemie war es dann so dass die Leute wirklich alle zuhause saßen, und sehr viel Geld über hatten, sie konnten ja nicht in den Urlaub fahren oder sonstiges. Dadurch hatte man sehr sehr viele Anfragen und sehr viel zu tun also ging das Stresslevel hoch. Und das wirkt sich bis jetzt aus.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr. G: Für mich war ein Stressfaktor, dass die Leute so ungeduldig waren. Für mich waren die Kunden meistens sehr ungeduldig. Sie dachten, wenn sie jetzt zuhause sitzen, in Kurzarbeit sind, dass wir dadurch viel mehr Zeit haben im Markt. Das wir nichts zu tun haben. Es hat keiner berücksichtigt, dass wir Sachen packen müssen, den Kassiervorgang machen müssen und kommissionieren müssen. Also nicht nur kassieren, sondern auch kommissionieren, das heißt alles zusammen suchen und auch irgendwo lagern. Das hat niemanden interessiert von den Kunden. Auch mit den Handwerksaufträgen. Dass die Handwerker alle Arbeit hatten, das hat niemanden interessiert. Die Kunden haben es nicht verstanden das wirklich sehr viel los war im Handwerk gerade. Und das war für mich Stress. Also, dass du wirklich jedem Kunden erklären musstest, es ist zur Zeit viel zu tun, sie sitzen nicht alleine zuhause. Viele Kunden sind dementsprechend auch abgesprungen von dem Aufmaß oder den Aufträgen. Ich musste teilweise Aufmäße machen mit 6 Wochen Vorlauf Zeit um einfach mal zum Kunden zu kommen und einfach zu gucken. Das ist schon eine sehr lange Zeit, das ist extrem gewesen.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr. G: Dadurch das ich von Kurzarbeit gar nicht betroffen war und meine Auftragslage sehr gut war in der Pandemie Zeit, also die Anfragen waren sehr hoch, habe ich mir gar keine Sorgen um meinen Arbeitsplatz oder zum Beispiel Arbeitslosigkeit gemacht. Corona Maßnahmen mäßig hat sich das mehr auf mein privates Leben ausgewirkt als auf meinen Arbeitsplatz. Da hatte ich keine Einschränkungen während der Arbeitszeit, außer den Stress der Kunden.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr. G: Da habe ich ein sehr gutes Beispiel. Der Markt war sehr voll, ich habe auf der Fläche mit unterstützt. Also ich habe nicht nur im Büro gesessen, sondern war sehr viel auf der Fläche zum unterstützen, weil die Schlangen an den Märkten vom Parkplatz bis zur Straße gingen manchmal. Da hast du Kunden gesehen ohne Maske damals, die waren total verschluckt, und verhuscht. In diesem Beispiel war es eine Frau und man gesehen, dass sie schwitzt, hustet, verschluckt ist und man hatte sich so Sorgen gemacht, dass sie krank ist. Und die kam einem immer näher. Die kam in einem Beratungsgespräch dazwischen und hat sich zwischen mir und dem anderen Kunden hingestellt und wollte unbedingt beraten werden. Da habe ich zu ihr gesagt gehen sie erstmal zu Seite und ziehen sie sich bitte eine Maske an. Weil so geht das nicht weiter. Also am Anfang hatte ich wirklich Angst. Auch weil das durch die Medien ging, wie ein Lauffeuer alles das war schon extrem. Und dann hat sich das aber irgendwann beruhigt als sich meine Eltern mit Corona angesteckt hatten. Und dann habe ich selbst auch Corona bekommen, mittlerweile hatte ich es sogar zwei mal. Aber am Anfang hatte ich wirklich Angst.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr. G: Die Kunden sind in der Pandemie sehr ungeduldig geworden. Wie eben schon gesagt, die verlangen alles so schnell wie möglich, nach dem Motto, das muss jetzt passieren. Keiner bedenkt die Lieferzeiten oder Engpässe, die da sind, dadurch das viele Leute in Quarantäne waren in Unternehmen, oder teilweise das Material nicht produziert werden konnte. Das bedenkt kein Kunde, die wurden immer ungeduldiger. Die haben auch gar kein Verständnis dafür gehabt das Sachen fehlen. Ja sonst sind die Kunden ein bisschen aufdringlicher geworden, also dass sie einem so nahe kommen. Vielleicht kommt einem das auch nur so vor, weil man durch die Pandemie auch mehr Abstand zu den Menschen gewonnen hat. Das das dadurch einem so vorkommt, als ob die Kunden einem zu nahe kommen. Vielleicht war das früher gar nicht so, ich kann das gar nicht mehr vergleichen. Ich kenn das gar nicht von mir das ich Menschen so aus dem Weg gegangen bin früher. Mittlerweile geht man aber automatisch, wenn jemand auf einen zukommt, drei Schritte zur Seite. Also diese Armlänge Abstand muss schon mindestens sein.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. G: Dazu fällt mir eine Geschichte ein. Ich war bei einem Aufmaß bei einem älteren Ehepaar und kam mit Maske rein. Die Frau hatte auch eine Maske auf der Ehemann nicht. Dann ging es ins Gespräch, mir war das auch relativ egal, ich hatte meine Maske auf und habe Abstand gehalten. Wir waren zwar in einem Raum, aber ich bin dann nicht so dass ich jemandem sage, bitte zieh deine Maske an. Wenn ich sehe das der Mensch im Prinzip nicht infiziert ist oder keine Erkältungssymptome zeigt dann bin ich ziemlich ruhig. Aber da in dem Moment ist das der Frau aufgefallen, und da sagt sie zu ihrem Mann: Zieh jetzt bitte die Maske an. Und der Mann hat sie nur angeguckt und hat weiter gesprochen und nichts gesagt dazu. Auf einmal sagt die Frau: Jetzt zieh dir eine Maske an. Und der hat wieder nicht reagiert der Mann. Dann hat die Frau ihn an der Hand rausgezogen aus dem Raum hat ihm eine Maske aufgesetzt und die sind wieder rein gegangen. Im Nachhinein als ich beim Vermessen war, sind die beiden weggegangen und ich habe mitbekommen wie sich die beiden gestritten und angebölkelt haben deswegen. Und das war schon wirklich unschön. Und sowas habe ich öfter bei Kunden erlebt. Dass die sich gestritten haben und gegenseitig angemacht haben egal ob es darum ging eine Maske zu tragen oder Abstand zu halten. Aber das Aufmaß wollten alle Kunden schnellst möglich haben und ich sollte am besten dabei Handschuhe tragen, eine Maske, oder am besten einen Ganz Körperanzug. Das haben manche Kunden erwartet.

Am Anfang der Pandemie war es so dass ich nicht unbedingt der Regeldurchsetzer sein wollte. Ganz am Anfang, dachte man sich, ob das alles so notwendig ist. Weil eine Stoffmaske bringt jetzt nicht wirklich etwas. Und du kannst den Leuten ja keine Stoffmaske aufzwingen, wenn sie nichts bringt. Erst hat die Regierung über China gelacht, die medizinischen Masken würden nichts bringen und im Nachhinein haben bei uns auf einmal die Stoffmasken was gebracht. Jeder soll sich schützen, wie er nur kann. Und dann als Regeldurchsetzer an der Tür zu stehen, wo du selber nicht wirklich dran glaubst, dass das was bringt, ist blöd. Also an Corona habe ich offensichtlich nie gezweifelt aber daran, wie effektiv die Maßnahmen, die beschlossen wurden, waren wie zum Beispiel die Stoffmasken. Und wenn du dann den Kunden sagen musst, du darfst ohne Maske nicht in den Markt, obwohl du selber nicht daran glaubst, ist das schon unschön, und ich hatte selber dadurch auch Stress. Deswegen musste man vielleicht manchmal mit den Kunden auch ein bisschen härter durchgreifen, weil man sich über sich selbst aufgeregt hat das man die Scheiße durchsetzen muss. Und dann wird der Kunde auch noch unfreundlich. Dann musste man erklären ich glaube da selbst auch nicht dran, aber du musst das jetzt machen so sind eben die Vorschriften. Ohne Maske kommst du nicht rein. Dann sind halt manche Leute aggressiv geworden. Also Regeldurchsetzer im dem Sinne war keine Freude, weil wenn du selbst nicht an die Regeln glaubst sie aber umsetzen musst bist du innerlich schon ziemlich hin- und hergerissen.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. G: Dazu muss ich sagen Arbeitsstress bei der Arbeit wurde mir gar nicht so angemerkt. Das haben auch meine Arbeitskollegen gesagt. Ab und zu mal klar, dass man ein bisschen fertig von der Arbeit nachhause gegangen ist. Aber zuhause hat meine Frau zum Beispiel gesagt, dass ich den Stress zuhause manchmal abgeladen habe, dass man dadurch das man zum Beispiel länger nicht da war, ich war über 10 Wochen nicht da als ich das erste Mal Corona hatte, und danach habe ich wieder angefangen zu arbeiten, ich könnte auch gleich wieder gehen, weil ich gar keine Lust hatte. Weil es immer wieder stressig war du kommst nachhause du lädst alles ab. Meine Frau tut mir da auf jeden Fall leid, weil ich den Stress mit nachhause gebracht habe. Als ich Corona hatte habe ich trotzdem von zuhause weiter gearbeitet, ich war durchgehend am Telefonieren mit Handwerkern und Kunden. Ich hatte durchgehend Kontakt, dementsprechend habe ich zuhause auch den Stress gehabt. Der eine Handwerker bekommt dies nicht und der andere Kunde ist da unzufrieden, da musst du alle besänftigen und den Markt erreichen und Lösungen finden. Und den ganzen Stress habe ich zuhause an meine Frau ausgelassen und auch an meinen Kindern, indem ich rumgebölkelt habe.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. G: Ich muss ehrlich zu geben ich hatte keine Bewältigungsstrategien. Ich habe einfach darauf zu gelebt. Ich habe es einfach gemacht wie bisher und fertig. Ich musste weiter machen, der Job musste laufen, das Leben musste laufen, und das irgendwie einfach mit einem positiven Denken. Wobei während ich drüber nachdenke, hat es mir geholfen abends mit meiner Frau spazieren zu gehen. Und jeden Freitag gehe ich in die Sauna, das ist dann der Stressabbau fürs Wochenende. Um am Wochenende mit Freunden treffen, das ist für mich und meine Frau auch ganz wichtig. Das ist doch irgendwo eine Strategie merke ich gerade man trifft sich mit Freunden, man trinkt was, man spielt Gesellschaftsspiele und lenkt sich einfach ab. Oder man macht was mit den Kindern wie Fahrrad fahren oder Skateboard fahren. Ich denke das ist meine Strategie.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. G: Alkohol trinken. Am Wochenende hat man sich einfach mal betrunken, weil alles einfach zu viel wurde. Und Stress in sich rein zu fressen. Das habe ich gemerkt, dass man bei der Arbeit immer versucht sich gut zu stellen und dadurch frisst man den Stress in sich rein und zuhause lädt man ihn dann ab das ist definitiv ungesund. Nicht nur für mich, sondern für meine ganze Familie, für alle Beziehungen, ja für alle einfach.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

K: Nein

Transcript Misses H

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. H: Es war total anstrengend und stressig. Unser Aufgabenbereich als Team Kasse hat sich in der Zeit auch verändert. Vom normalen Abkassieren der Kunden an der Kasse zu ausdrucken, kommissionieren und rausgeben der Onlinebestellungen per Click und Collect. Das war sehr anstrengend, wir waren zu wenig Leute eingeplant und haben aber viel geleistet. Und das hat sich dann negativ auf meine Gesundheit ausgewirkt, so dass ich mehrere Monate ausgefallen bin. Außerdem hatten wir Mitarbeiter alle ein bisschen Panik, wir wussten nicht was kommt und wie es weiter geht.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. H: Hauptsächlich die anstrengenden Kunden. Die hatten kein Verständnis. Ich war auch ein bisschen gegen die Corona Maßnahmen, aber ich musste es ja trotzdem durchsetzen. Du hast ja deine Anforderungen die versuchst du zu erfüllen, aber das war nicht so einfach mit den Kunden. Die Kunden waren alle gestresst, frech und unfreundlich und haben so getan, als ob wir uns Corona und die Maßnahmen ausgedacht hätten.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. H: Ich habe einiges gelesen. Also ich hatte eine Freundin, die hat mir zum Thema Corona viel geschrieben, was noch so für Horrorvorstellungen auf uns zu kommen könnte, keine Lebensmittel, kein Gas, kein Strom und da habe ich mich im Kopf schon drauf vorbereitet. So wie damals in Russland wie wir das da gemacht haben, das sowas in Deutschland vielleicht auch passieren kann. Das wir Selbstversorger werden, dass wir eigene Landwirtschaft betreiben müssen, solche Gedanken hat man. Und dann hatte man einfach nur Angst und Panik, weil man nicht wusste, was noch auf einen zu kommt. Und diese ganzen Maßnahmen, haben sich ständig geändert so dass du gar nicht wusstest was du jetzt darfst und was nicht.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. H: Ich habe mir da keine Sorgen gemacht, ich habe das ganz gering eingeschätzt. Ich habe von Anfang an immer mit Handschuhen und Maske gearbeitet und hab es deswegen nie für möglich gehalten, dass ich mich da anstecken kann.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. H: Ja wie gesagt, ganz schön ungeduldig, nicht verständnisvoll und unfreundlich. Es gab aber auch Leute, die sich an alle Regeln gehalten haben oder solche die sich sogar beschwert haben das unsere Maßnahmen nicht streng genug wären. Also ganz unterschiedlich war das. Ich hatte zum Beispiel eine Dame, die erzählt hat, sie wäre eine Gewerbetreibende, hatte aber keine Unterlagen, um sich auszuweisen. Dann fand sie das alles komisch, dass ich sie nicht reinlassen wollte und habe ihr erklärt das so nun mal unsere Vorschriften sind. Dann habe ich einen Kollegen angerufen und habe für sie die Sachen raussuchen lassen, die sie haben wollte. Die Kundin war aber so unmöglich, die stand nachher vorne an der Information und beschwerte sich das ihr dies und jenes nicht passt und das alles nicht richtig werde. Da hat man versucht ihr zu helfen und sie dann einfach so dreist alle Sachen doch wieder zurückzugeben, weil sie es sich anders überlegt hatte.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. H: Das war ein bisschen befreiend. Wir haben das erste Mal ein bisschen Macht bekommen. Sonst müssen wir immer für die Kunden freundlich und nett sein, egal wie die zu uns sind. Aber diesmal, durften wir bestimmen wer rein darf und wer nicht das fand ich gut. Besonders wenn Kunden sich nicht an die Regeln gehalten haben durften wir sie einfach wieder rausschicken. Wenn es einem Kunden nicht passt oder gefällt, darf er dann halt wieder gehen das war befreiend.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. H: Zuhause habe ich mir ein Fahrrad gekauft und bin damit durch die Gegend gefahren, damit ich den ganzen Stress abbauen konnte, alles was bei der Arbeit passiert ist. Bei der Arbeit war es ganz schön anstrengend, aber zuhause konnte man sich ein bisschen entspannen. Dadurch dass man keine Möglichkeit hatte irgendwo hinzugehen und man sich mit niemanden treffen konnte gab es nur Netflix.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. H: Ich mache Sport. Und entspannend ist es für mich einen Film oder eine Serie zu gucken, dabei schalte ich dann komplett ab. Und ich habe viel gehäkelt, Schals oder Kuscheltiere für meine Familie.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. H: Rauchen, Alkohol trinken. Viel liegen, das habe ich auch viel gemacht, wenn du nichts zu tun hast, oder zu nichts Lust hast, oder nichts darfst da liegst du nur auf dem Sofa und das ist ganz schön ungesund das habe ich gemerkt.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. H: Nein.

Transcript Mr. I

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. I: In der Pandemie war ziemlich viel Stress. Als der erste Lockdown war und die Kunden sich dran gewöhnt haben, dass sie online bestellen können, sind die

Onlinebestellungen in die Höhe geschossen. Und dieser Verwaltungsaufwand einer Onlinebestellung, dadurch dass die Computer teilweise auch sehr langsam waren, war dann doch ganz schön anstrengend. Wenn dann da so eine Schlange Kunden gestanden hat, wollte man die auch ziemlich schnell abarbeiten und das war dann immer nicht so schön, wenn man so lange warten musste ehe der Computer so weit war, dass man alles ausdrucken konnte und der Kunde dann auch bezahlen konnte. Das war das, was am meisten bei mir hängen geblieben ist. Die Arbeit an sich war nicht schlecht, wir haben uns ja gut organisiert mit den Einkaufswagen und den Plätzen wo dann die Ware hingelegt worden ist. Aber was wir dann noch viel hatten war, dass die Kollegen dann nicht richtig auf die Stellung geguckt haben. Dann waren falsche Waren da, zu wenig Ware da, da musste viel immer nachgearbeitet werden. Und viele waren auch unsicher mit dem Computer. Wenn dann Stornierungen gewesen sind, wenn Ware nicht da gewesen ist, dann sind die Bestellungen immer wieder aufgepoppt, wenn die nicht richtig storniert sind. Dann haben wir uns immer gewundert, dass der Kunde schon wieder nachbestellt hat.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. I: Also Stressfaktoren sind meistens immer diese Diskussionen mit den Kunden. Denn bestimmte gesetzliche Vorgaben mussten ja eingehalten werden und dann wollten die Kunden das immer ausdiskutieren, warum und weshalb das alles so ist. Dann habe ich vorne beim Einlass an der Tür gestanden und mit den Kunden erstmal diskutiert, es ist ja Pandemie, es darf ja keiner reingelassen werden, es dürfen nur bestimmte Kunden in den Markt reingelassen werden. Dann habe ich geraten online zu bestellen, die Kunden wussten aber nicht, wie sie das machen sollten. Das fand ich doch ganz schön anstrengend. Oder wenn man dann beschimpft worden ist von den Kunden das ist dann nicht so schön, das löst dann den Stress aus, man ärgert sich ja. Das sind ja auch Sachen, die nicht von uns gekommen sind. Die Kunden taten immer so als wären wir an allem dran schuld. Das ist ja für alle Mitarbeiter im Einzelhandel so gewesen. Also ausgenommen Supermärkte und Drogeriemärkte die waren ja jetzt nicht betroffen von den Einschränkungen. Alle anderen die schließen mussten haben ja weiter versucht den Kunden was anzubieten und irgendwie Umsatz zu machen. Die Kunden haben das aber nicht verstanden, die fühlten sich eingeschränkt und mussten irgendwo ihren Frust ablassen. Was für mich noch ein Stressfaktor war, waren Fehler die Kollegen gemacht haben, wenn es um Onlinebestellungen ging, weil wir das dann nacharbeiten mussten und wir dann den Stress an der Kasse hatten, wenn etwas fehlte. Aber die anderen Mitarbeiter hatten ja auch Stress, da ist es natürlich auch menschlich Fehler zu machen das kann passieren.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. I: Naja, man hatte so ein bisschen wegen der Kurzarbeit Bedenken gehabt. Aber die war dann ja doch nicht so ausgeprägt bei uns, weil ja diese ganzen Onlinebestellungen so reingekommen sind. Also das war dann überschaubar. Unsere Teamleiterin hat das dann auch sehr fair aufgeteilt so dass jeder ein bisschen Kurzarbeit hat. Was nicht so schön war, ist dass das nicht so publiziert wurde von der Geschäftsleitung. Das kam dann erst hinterher, dass ja das ganze Unternehmen in Kurzarbeit gegangen ist und dadurch jeder Markt bestimmte Anzahl von Kurzarbeit melden muss damit das Unternehmen das Geld dann vom Arbeitsamt bekommt. Das finde ich dann immer nicht so schön, vieles bleibt dann auf der Strecke was nicht so publiziert wurde. Aber das ist so ein Sonderfall gewesen.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. I: Am Anfang war das ganz schlimm. Da war jeder unsicher, und es waren tausende Gerüchte unterwegs, wie man sich ansteckt, wodurch man sich ansteckt, wie lange man Kontakt haben müsste mit einer infizierten Person. Da fand ich es dann nicht so schön, wenn die Kunden immer so auf Tuchfühlung gegangen sind. So ganz dicht dran oder an der Information steckten die Kunden auch immer den Kopf unter dem Schutzglas durch damit man sie einen besser verstehen konnte. Das war für alle schwierig. Und man musste ständig lauter sprechen, dadurch dass man die Maske getragen hat und man hinter dem Schutzglas stand oder an der Kasse saß. Also anfangs fand ich das schon gefährdend. Man wusste ja auch nicht, wie man reagiert auf das Virus. Ganz am Anfang dachte ich dann infiziere ich mich halt irgendwann mit der Krankheit und dann ist gut. Aber wenn man dann so gehört hat wie schlimm die Verläufe gewesen sind oder Jemanden kannte der infiziert war hatte man schon seine Sorgen. Aber später hat sich das dann ein bisschen verlaufen, da ist dann so eine Routine reingekommen.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. I: Also ich kann mich an eine Kundin erinnern, die hatte sich beschwert, dass die Mitarbeiter die Kunden nicht darauf hingewiesen haben die Masken bis über die Nase zu ziehen. Und dann stand sie da an meiner Kasse und beschwerte sich, und drehte sich um und hinter ihr stand ein Mann, Brillenträger, der hatte seine Maske unter der Nase. Und dann ist sie den angegangen, sowas habe ich noch nicht erlebt. Das war sehr heftig und zeigt aber wie geladen und aggressiv manche Kunden waren, hauptsächlich uns gegenüber aber auch gegenüber ihren anderen Mitmenschen. Die Pandemie hat die Leute verändert und man hat einfach gespürt das alle sehr reizbar gewesen sind besonders im ersten Jahr der Pandemie.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. I: Ja zum Glück mussten wir ja nur stundenweise an der Tür stehen und die Leute reinlassen, dann war jeder mal dran. Dazu gehörte ja auch Impfnachweise und Testnachweise zu kontrollieren am Eingang. Die Kunden haben sich beim Einlass teilweise beschwert, dass ihr Datenschutz dabei verletzt werden würde. Also schön war das nicht. Und die Vorgaben beziehungsweise die aktuellen Maßnahmen, waren auch nicht immer ganz klar, also auch die Marktleitung war da ja unsicher und mussten oft beim Gesundheitsamt oder Ordnungsamt anrufen und nochmal nachfragen, weil sich die Regeln wirklich manchmal Tag für Tag geändert haben. Man fühlte sich dann ein bisschen allein gelassen, weil alles immer ungewiss und unklar war und man sich nie wirklich sicher war, ob man jetzt auch alles richtig macht. Einer machte das so, der Andere so also es war manchmal ein bisschen chaotisch. Man will die Kunden nicht warten lassen, besonders nicht, wenn vor der Tür beim Einlass eine lange Schlange schon steht. Manche haben dann auch gemeckert, warum sie warten müssen. Wenn Jemand eine Maskenbefreiung hatte, fand ich es manchmal seltsam, wenn Ehepaare eine hatten, oder ich hatte auch Mutter und Tochter, das waren jetzt nicht mal ältere Leute. Die waren ziemlich jung das fand ich dann sehr komisch da hatte ich kein Verständnis für. Da hat man sich dann gefragt, warum die eine Maskenbefreiung bekommen haben, wenn man auf der anderen Seite ältere Kunden hatte, oder welche bei denen man einfach merkte, dass sie unter der Maske schlecht Luft bekommen haben und sich gequält haben.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. I: Also ich rede viel mit meinen Kollegen, um mit Arbeitsstress bei der Arbeit umzugehen.

Das wird manchmal durch den ganzen Markt getragen. Und dann erzählt man das auch zuhause. Dann erzählt man, auch wenn man ganz wütende Kunden hatte, ich hatte einen der hat mich angeschrien: Das ist ja alles eure eigene Schuld! Dann kommt hier bald halt gar

keiner mehr einkaufen! Ich mache euch den Laden zu! Man trägt dann einfach mit nachhause was man hier erlebt hat. Zuhause mache ich Sport oder ich gehe tanzen. Das war in der Pandemie aber nicht immer möglich, mal durften wir uns wieder treffen und dann war es aufgrund der Beschränkungen wieder verboten. Normalerweise treffe ich mich auch gerne mit Freunden und Familie und das hilft mir immer sehr, aber auch das war in Zeiten der Pandemie ja ganz lange verboten und nicht möglich, genauso wie essen gehen, ins Kino gehen oder andere Freizeitaktivitäten und das hat mir sehr gefehlt.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. I: Ich gehe gerne tanzen und ich schwimme auch gerne. Ich habe auch einen Hund mit dem gehe ich gerne spazieren. An der frischen Luft sein tut glaube ich immer gut. Aber selbst beim Spazieren in der Natur rattert mein Kopf auch viel, also ich kann schlecht abstellen. Bei mir ist es auch immer so als ob man sich dreht, man fängt an und irgendwann landet man wieder da, wo man angefangen hat. Was ich auch als gesund empfinde ist, wenn man über seinen Stress spricht, wenn man dann mal erzählt, wie der Tag war, worüber man sich vielleicht geärgert hat. Wenn man dann Zuspruch erhält, oder auch wenn Jemand vorschlägt das vielleicht auch mal aus der Sicht des Kunden zu sehen dann ändert das manchmal auch die Perspektive auf die Situation und das tut mir gut.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. I: Was ich als ungesund bezeichnen würde ist, wenn man ständig den ganzen Stress in sich reinfrisst. Wenn man ständig darüber nachdenkt und grübelt oder auch wenn man vieles auf sich selbst bezieht. Vieles was die Kunden sagen, ist ja eigentlich pauschal gemeint oder richtet sich dann auch wenn der Kunde mich persönlich anmeckert gegen das Unternehmen oder den Markt an sich, und nicht gegen mich als Person. Man muss da schon lernen Abstand zu halten in solchen Situationen, um zu lernen ob der Kunde gerade mich persönlich angreift oder ob er einfach Frust abbauen will, weil er sich über irgendetwas geärgert hat, während er eingekauft hat, was er nun bei mir an der Kasse nochmal loswerden will. Und man kann ja bestimmte Sachen auch weiterreichen. Wenn man jetzt merkt ich komme mit dem Kunden nicht weiter dann muss man eben Jemanden aus der Marktleitung zur Unterstützung dazu holen. Ich mache das auch ganz oft, wenn ich merke die Kunden sind so aufgebracht oder gemein, da komme ich gerade gar nicht mit klar. Dann rufe ich lieber die Marktleitung.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. I: Nein es fällt mir gerade nichts ein.

Transcript Misses J

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. J: Die Pandemie war für alle und für mich auch eine Herausforderung, weil man hat das ja noch nie so miterlebt wie es da war. Was ich aber gut fand während der Zeit ist, dass wir im Toom als Team zusammengehalten haben, wir haben uns gegenseitig motiviert und haben uns bei Laune gehalten und auch die Kunden.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. J: Die Herausforderung mit den ganzen Onlinebestellungen war der größte Stressfaktor für mich. Wir hatten vor der Pandemie auch schon Onlinebestellungen, aber während der Pandemie hatten wir ja nicht geöffnet und das zu bewältigen war wirklich schwer, weil das für uns eine ganz neue Situation war.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. J: Beim ersten Lockdown hatten wir noch für alle geöffnet, beim zweiten Lockdown mussten wir schließen. Klar, als wir in Kurzarbeit mussten denkt man schon drüber nach wie lange man in Kurzarbeit geht, wie es generell weiter geht, ob selbst so ein großes Unternehmen wie Toom diese Kurzarbeit halten kann. Es sind ja kleinere Läden an dieser Pandemie gescheitert. Wir haben zum Glück ein großes Unternehmen und sind nicht gescheitert. Da war halt die Ungewissheit darüber ob und wie es weiter geht, wie lange die Pandemie noch dauert, wie lange geht die Kurzarbeit noch. Das hat sich dann auf die persönliche finanzielle Situation natürlich auch so ein bisschen ausgewirkt.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. J: Da kann ich ganz ehrlich sagen, ich hatte im ersten Lockdown schon ein bisschen Angst. Aber nachdem die Maskenpflicht kam und wir im Toom alle zusammengehalten haben und die Maßnahmen eingehalten haben, hatte ich da nicht mehr so große Bedenken, dass ich das Virus bekomme.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. J: Zwiegespalten. Da kann ich auch ein Beispiel für nennen. Wir hatten eine Kundin, die hat uns hier bei Laune gehalten, von der haben wir zwischendurch ein paar Süßigkeiten bekommen. Und die fand das immer richtig toll das wir das so gemeistert haben mit den Onlinebestellungen und wir das mit den Maßnahmen und der Durchsetzung der Regeln so mitgemacht haben. Und dann hatte man halt Kunden, die waren am meckern, warum sie nicht in den Markt dürfen aber Handwerker schon. Die haben auch alle nicht verstanden das sie immer noch online bestellen können.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. J: Es war manchmal schon echt schwer. Es gab solche und solche Kunden. Manche sind in den Markt gekommen und haben ihre Maske getragen den musstest du nichts sagen. Dann gab es wieder Kunden, die sind reingekommen und man hat sie darauf hingewiesen ihre Maske aufzusetzen und nachdem sie an einem vorbei gegangen sind, haben sie die Maske einfach wieder abgesetzt. Dann hat man wieder freundlich und höflich darauf hingewiesen. Innerlich habe ich mir einfach gedacht wir wollen diese Pandemie doch alle gemeinsam überstehen, haltet euch doch bitte einfach an die Maßnahmen, die vorgegeben sind, dann sind wir auch schneller wieder damit durch.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. J: Wenn ich bei der Arbeit einen unfreundlichen Kunden habe der Stress verursacht versuche ich ruhig zu bleiben. Wenn es wirklich anders nicht geht, werde ich auch schon mal lauter, also wenn es berechtigt ist. Wir müssen uns aber nicht beschimpfen oder beleidigen lassen wir haben Hausrecht und dann kann man den Kunden einfach auffordern den Markt zu verlassen, oder man kann auch einen Marktleiter dazu rufen. Zuhause gehe ich eigentlich gar nicht mehr mit dem Stress um. Ich musste das lange lernen, aber ich nehme mittlerweile Arbeitsstress einfach nicht mehr mit nachhause.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. J: Wenn ich wirklich Stress habe, dann fahre ich gerne Fahrrad oder mache sauber. Das sind so die Sachen, die mir helfen den Kopf frei zu bekommen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. J: Ich rauche viel wenn ich Stress habe. Ich habe das auch schon gehabt, dass wenn ich gestresst oder frustriert bin ich einfach angefangen habe zu essen.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. J: Die Corona Pandemie war für uns alle ob im Einzelhandel oder auch zuhause eine Herausforderung denke ich. Ich bin Mutter von zwei Kindern, die während der Pandemie Home Schooling hatten, weil die Schulen immer wieder geschlossen waren. Ich wollte und musste mich natürlich um meine beiden Kinder kümmern und die beiden unterstützen aber da ich im Einzelhandel arbeite musste ich trotzdem weiter zur Arbeit gehen. Ich konnte ja nicht aus dem Home Office arbeiten. Das ist wirklich schwierig für mich gewesen, das alles am Laufen zu halten und alles gleichzeitig zu schaffen.

Transcript Misses K

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. K: Ich habe angefangen da hatte die Pandemie schon angefangen da war alles noch ganz normal. Ich habe ganz normal kassiert und an der Information ausgeholfen. Und dann kam der erste Lockdown. Und dann hatten wir außer für Gewerbetreibende erstmal geschlossen. Die Kunden konnten noch online bestellen und ihre Ware dann bei uns abholen. Dann habe ich nicht mehr kassiert, sondern war nur noch an der Info. Das heißt, dann musste ich die Waren kommissionieren, packen und rausgeben. Also würde ich sagen hat sich die Pandemie am meisten auf meinen Aufgabenbereich und meinen Arbeitsalltag ausgewirkt.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. K: Auf jeden Fall die Kunden als größten Stressfaktor. Die waren nicht sehr entspannt und immer sehr gereizt. Besonders als wir dann Einlassbeschränkungen hatten und wir Mitarbeiter den Türsteher machen mussten, um zu kontrollieren wer rein darf und wer nicht gab es einigen Stress mit den Kunden, weil sie nicht verstanden haben, warum sie nicht rein durften. Dadurch sind dann auch wir Mitarbeiter gestresster gewesen das hat man schon gemerkt.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. K: Ich hatte keine Angst davor weniger arbeiten zu können, weil ich nur als Aushilfe arbeite und dadurch nicht so sehr auf mein Einkommen angewiesen bin wie jetzt zum Beispiel Leute, die ihre Familie ernähren müssen. Ich bin Studentin und brauche das Geld, um meine Studiengebühren bezahlen zu können, wurde aber von meiner Familie finanziell unterstützt so das ich mir darum keine Sorgen machen musste. Auch wenn ich weniger arbeiten konnte als normalerweise, das heißt ich konnte meine Stunden nicht voll machen und hab dann auch

weniger Geld bekommen. Man hatte auch immer das Gefühl von Ungewissheit, weil sich die Corona Maßnahmen ständig verändert haben. Wenn Kunden dann angerufen haben und Fragen gestellt haben, wusste ich selber gar nicht was der aktuelle Stand der Dinge ist, weil die Regeln manchmal jeden Tag anders waren. Mal durften die Kunden alle rein, einen Tag später nur noch Leute mit Gewerbeschein oder Leute die geimpft, genesen oder getestet waren.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. K: Wir haben viel Kundenkontakt deswegen hat man sich schon oft testen lassen. Ich hatte jetzt nicht so große Angst, weil man an der Kasse so eine Schutzwand hatte, hinter der man saß. Also wir waren schon relativ gut geschützt würde ich sagen. Für die Kunden gab es vorne einen Desinfektionsmittelspender am Eingang, mit dem sie ihre Hände und den Einkaufswagen desinfizieren konnten. Also gab es wirklich viele Vorsichtsmaßnahmen, die wir hier im Markt hatten, die mir ein sicheres Gefühl gegeben haben. Auch die Mitarbeiter mussten sich an besondere Schutzmaßnahmen halten, ab einem bestimmten Zeitpunkt galt für uns 3G, das heißt jeder musste geimpft, getestet oder genesen sein. Also es gab schon sehr viele Kunden so dass ich dachte das ich mich leicht anstecken kann, aber Angst hatte ich nicht.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. K: Es gab natürlich freundliche Kunden aber eben auch viele unfreundliche Kunden. Besonders wenn man das Verhalten der Kunden während der Pandemie mit heute vergleicht. Also heute sind die wieder viel entspannter. Aber während der Pandemie waren alle sehr gestresst und reizbar. Besonders wenn Onlinebestellungen nicht so schnell da waren, wie die Kunden es gerne gehabt hätten, haben sie ihren ganzen Frust an uns ausgelassen. Also was mir besonders aufgefallen ist zu der Zeit als wir Türsteher waren wurde ich gar nicht von den Kunden ernst genommen. Ich habe den Kunden freundlich gesagt, dass es mir leid tut und sie leider nicht in den Markt dürfen und die Kunden haben dann direkt nach dem Marktleiter verlangt und wollten den sprechen.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. K: Nicht so gut, weil wir ja Türsteher sein mussten. Manche Leute haben das total verstanden. Aber manche die wollten ja teilweise gar keinen Nachweis vorzeigen am Eingang, weil die meinten, dass wir irgendwas mit ihren Daten machen wollen würden. Da habe ich mich immer gefragt was die denken was ich mit den Daten anfangen soll. Die Maskenpflicht wurde zum großen Teil eingehalten, aber man hat bei vielen Kunden gesehen, dass die ihre Maske unter der Nase getragen haben. Und dann musste man die Kunden ermahnen, das war schon unangenehm.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. K: Mir hat es sehr gut getan nur zwei Mal in der Woche zu arbeiten, ich arbeite ja nur 37 Stunden im Monat und arbeite dann so zwei oder dreimal in der Woche. Das hat mir definitiv schon gereicht, weil man nach einem Arbeitstag sehr gestresst war und sich zuhause erstmal davon erholen musste. Mir hat es gut getan nach der Arbeit dann Zeit mit Freunden zu verbringen, oder einfach nur alleine, weil man mit so vielen Leuten am Arbeitsplatz Kontakt hatte und es in Pandemie Zeiten gar nicht gewöhnt war so viele Leute auf einmal zu sehen. Dann hat es gut getan einfach abzuschalten und für mich alleine zu sein. Und bei der Arbeit hat es geholfen mit Arbeitskollegen über die Kunden zu reden die stressig waren und sich da einfach untereinander auszutauschen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. K: Also ich würde sagen, dass man sich natürlich aufregen kann aber nur in einem gewissen Maße. Man sollte sich das nicht alles so zu Herzen nehmen was die Kunden einem sagen sonst kann man da wirklich richtig kaputt dran gehen. Also einfach mit anderen Leuten über den Stress zu reden, das hilft und tut gut. Besonders wenn man seinen Freunden von seinen Problemen erzählt.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. K: Vielleicht, dass ich mich ein bisschen zu lange noch mit stressigen Situationen beschäftige, darüber nachdenke. Auch das ich manchmal das Verhalten der Kunden sehr persönlich nehme, obwohl ich eigentlich weiß, dass es nicht gegen mich gerichtet ist sondern einfach weil die Kunden schlecht drauf waren und dass dann halt an mir ausgelassen haben.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. K: Es gab natürlich auch positive Sachen wir haben jetzt sehr viel über Negatives geredet. Man hat gemerkt, dass uns als Toom Team die Pandemie auf jeden Fall zusammengeschweißt hat und wir auf jeden Fall richtig gut zusammengearbeitet und zusammengehalten haben. Das fand ich sehr schön, dass wir uns alle gegenseitig unterstützt haben.

Transcript Misses L

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mrs. L: Es war so, dass wir geschlossen hatten. Dadurch hat sich unsere Arbeit verändert. Statt die Kunden zu beraten, haben wir eher die Sachen für sie gepackt, so wie sie es sich gewünscht haben, ohne Beratung. Wenn sie mal beraten werden mussten, dann lief das, während wir geschlossen hatten, nur über das Telefon was auch nicht unbedingt einfach war. Als wir wieder aufmachen durften war es nur für einen Teil der Kunden, das heißt wir konnten nicht wie gewohnt weiter machen, sondern mussten uns immer noch zerteilen. Auf der einen Seite die Kunden im Markt bedienen und beraten, auf der anderen Seite die Onlinebestellungen packen, kommissionieren und rausgeben und viele Kundentelefonate führen, mit denen die nicht in den Markt konnten. Dadurch mussten wir als Mitarbeiter aber auch mehr und enger miteinander arbeiten und das hat uns zusammengeschweißt.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mrs. L: Für mich war der größte Stressfaktor, wenn auf einmal alle Kunden gleichzeitig kamen und alle ihre Waren haben wollten. Oder als es plötzlich hieß wir machen wieder auf und wir müssen die Ware jetzt ins Lager schieben, weil vorher alles im Gang stand. Das war auch sehr stressig.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mrs. L: Man war sich nie so sicher von Tag zu Tag wie die Maßnahmen gewesen sind. Jeden Tag hieß, das für die Marktleitung wieder die setzen sich zusammen und mussten gucken was

es für neue Maßnahmen oder Regeln gab und was wir im Markt dafür verändern mussten. Einen Tag so, einen Tag so ständig änderte das sich. Irgendwann wusste man selbst nicht mehr was stimmt und was nicht.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mrs. L: Hoch wir arbeiten ja im direkten Kontakt mit Kunden zusammen. Aber ich denke generell, wenn man im Einzelhandel arbeitet oder generell in Kontakt tritt zu Personen bei der Arbeit oder auch privat, dann geht man ein gewisses Risiko ein. Ich habe mich auch nicht besonders durch die Maßnahmen wie Maskenpflicht oder Abstandsregeln geschützt gefühlt, weil diese oft von Kunden nicht eingehalten wurden.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mrs. L: Man hatte manchmal das Gefühl, das die Kunden einem persönlich die Schuld gegeben haben für die Situation. Und es nicht einsehen wollten, dass wir Mitarbeiter nichts damit zu tun haben. Wir sind ja nur die ausführenden Kräfte gewesen. Es gab dann ja auch sehr viele Diskussionen, besonders wenn Kunden wissen wollten, warum sie nicht in den Markt durften. Denen habe ich dann erklären müssen, dass es nicht ist, weil ich sie persönlich nicht mag, sondern weil es so vorgeschrieben war, dass ich sie nicht rein lassen durfte.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mrs. L: Viele haben Verständnis gezeigt. Aber einige waren dabei, mit denen musste man ständig diskutieren warum, wieso, weshalb die Situation und Regeln so war wie sie war. Die Kunden haben oft gefragt warum Onlinebestellungen so lange brauchen würden, bis sie abholbereit sind. Daraufhin habe ich immer wieder erklärt, dass sie nicht die Einzigen sind, die etwas bestellt haben und bei 200 Bestellungen pro Tag es nach der Reihenfolge geht und das halt nicht direkt in 5 Minuten fertig sein kann. Auch am Telefon haben die Leute sehr viel Unverständnis gehabt.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mrs. L: Ich glaube wir hatten in der Zeit alle mal so einen Tag, wo man sich dachte, heute habe ich keine Lust zu arbeiten. Weil man einfach keinen Bock mehr auf den Stress hatte. Gerade wenn's dann hieß, Morgen kommt vielleicht eine neue Änderung und dann war es doch nicht so. Das war sehr frustrierend, weil man immer einen Schritt vor und dann wieder zurück gegangen ist. Zuhause habe ich den Stress nicht ausgelassen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mrs. L: Naja es denke es hilft viel, wenn man in einer Stresssituation den Stress direkt rauslassen kannst und dir Jemanden suchst, am besten einen Arbeitskollegen, mit dem du dich gut verstehst, dem du davon erzählen kannst. Oder man spricht auch zuhause mal darüber, wenn der Tag wirklich scheiße lief. Und wenn es gar nicht geht dann, gehe ich spazieren, um einen klaren Kopf zu bekommen oder joggen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mrs. L: Es gibt oft Situationen, in denen man über den Stress nicht nochmal reden will, weil dann kocht das alles nochmal hoch und man regt sich auf. Also generell ist es ungesund, wenn ich den Stress runter schlucke und in mich reinfresse und gar nicht los werden kann.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mrs. L: Ich finde es gab auch einige positive Aspekte in der Pandemie. Es gab auch ein paar wirklich nette Kunden zum Beispiel. Es bleiben einem leider meistens immer nur die Bösewichte in Erinnerung. Aber über die Kunden die freundlich waren freut man sich dann immer, wenn man sie nochmal sieht.

Transcript Mister M

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr. M: Es ist deutlich stressiger geworden. Man ist angespannt gewesen, das hat einen nervlich belastet. Besonders, weil man in der Pandemie noch mehr Aufgaben und noch mehr Arbeitsaufwand hatte als normalerweise. Das ist dann auch körperlich echt anstrengend gewesen. Das hat sich dann auch negativ auf meine Motivation ausgewirkt und man hatte nicht mehr so viel Spaß bei der Arbeit durch den Stress. Wir sind aber in der Pandemie als Mitarbeiter Team nochmal total zusammengewachsen und haben uns gegenseitig unterstützt, wo wir nur konnten.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr. M: Die Maske war anstrengend, also die während der Arbeit ständig tragen zu müssen. Und Kunden, in der Zeit in denen wir vorne standen und den Einlass in den Markt geregelt haben. Da mussten wir dann kontrollieren ob der Kunde überhaupt in den Markt darf oder nicht, basierend auf den Maßnahmen, die wir da hatten. Das fand ich besonders stressig.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr. M: Man hat sich immer gefragt macht der Baumarkt jetzt auf oder zu. Das war von Tag zu Tag manchmal anders, weil sich die Corona Maßnahmen ständig geändert haben und man wusste nicht was als nächstes passiert. Und ungewiss war am Anfang auch wie das ist mit Kurzarbeit, wer ist davon betroffen und wer nicht. Die Gartenabteilung, mich eingeschlossen, war dann zum Glück nicht davon betroffen.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr. M: Ich habe große Angst davor gehabt, dass ich angesteckt werde, besonders davor von Kunden angesteckt zu werden. Das war zu Anfang der Pandemie. Als dann aber Schutzmaßnahmen im Markt ergriffen wurden, es Impfungen gab, man sich testen lassen konnte ist die Angst ein bisschen kleiner geworden. Ich habe mich zum Beispiel durch die Plexiglas Schutzwände an der Garteninformation sehr viel sicherer gefühlt. Und ich glaube auch die Masken haben dazu beigetragen, dass ich mich sicherer gefühlt habe. Heute habe ich gar keine Angst mehr davor.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr. M: Es gab viele Kunden, die einem sehr nah gekommen sind und keinen Abstand gehalten haben. Denen musste man dann sagen, dass sie bitte Abstand halten sollen. Das war für mich anstrengend und dabei habe ich mich oft unwohl gefühlt. Generell waren die Kunden sehr ungeduldig und gereizt während der Pandemie.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. M: Naja das mussten wir ja zwangsläufig machen, wir hatten ja keine andere Wahl, da hat man sich ein Stück weit machtlos gefühlt. Manche Maßnahmen habe ich selbst auch nicht verstanden oder hab sie nicht als sinnvoll befunden, aber die musste ich ja trotzdem umsetzen. Ich glaube es ist nochmal schwerer Regeln durchzusetzen, die man selbst auch blöd findet. Das fand ich nicht schön. Besonders den Türsteher zu spielen, die Kunden zu kontrollieren, ob sie in den Markt dürfen oder nicht. Da gab es sehr viele Diskussionen und Konflikte mit den Kunden. Alle Mitarbeiter wurden ja in 1 Stunden Schichten am Eingang eingeteilt. Das war einfach sehr anstrengend und stressig und man war froh, wenn man seine Stunde hinter sich hatte und der nächste Mitarbeiter übernommen hat.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. M: Also, wenn ich zum Beispiel einen stressigen Kunden hatte dann geh ich einen Kaffee trinken oder nehme mir zwei Minuten, um mich zu entspannen und runterzukommen. Danach geht es mir meistens schon besser. Ansonsten helfen mir Gespräche mit guten Kollegen über stressige Situationen oder Kunden. Zuhause versuche ich einfach nicht mehr an die Arbeit zu denken und mich mit etwas anderem zu beschäftigen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. M: Ich gehe gerne an die frische Luft spazieren oder fahre Fahrrad. Das hilft mir, um auf andere Gedanken zu kommen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. M: Ich glaube manchmal fresse ich Stress in mich hinein und das tut nicht gut. Es ist immer besser, wenn ich mit anderen darüber sprechen kann. Und nach einem anstrengenden Arbeitstag trink ich auch mal ganz gerne ein bisschen Alkohol, das ist auch ungesund.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr. M: Nein

Transcript Mister N

R: Wie hat sich die Pandemie in den letzten zwei Jahren auf dein Arbeitsleben hier bei TOOM ausgewirkt?

Mr. N: Da muss ich sagen positiv und negativ hat sich das ausgewirkt. Positiv in dem Sinne das man gesehen hat, dass das Team hier funktioniert. Das man sich aufeinander verlassen kann bei dem einen mehr bei dem Anderen weniger. Aber im großen und ganzen hat das wirklich erstaunlich gut geklappt. Ich glaube das ist auch der Grund, warum man trotz der Pandemie gerne noch zur Arbeit kommt. Das macht wirklich Spaß. Wenn es um die negativen Aspekte geht, ist man aufgrund bestimmter Kunden natürlich wesentlich gestresster. Es kostet definitiv mehr Energie. Und von daher ist man auch übermüdet, leicht depressiv, es kommt da eins zum anderen. Man merkt schon das man jetzt auch mal eine längere Pause bräuchte. Generell haben sich meine Aufgaben während der Pandemie auch ein bisschen geändert. Durch Click und Collect zum Beispiel. Als wir Click und Collect hatten sind wir dann ja für den Kunden einkaufen gegangen. Das heißt wir haben jede Onlinebestellung einzeln zusammen gesucht und gepackt und mussten dafür natürlich durch den gesamten Markt durch

jede Abteilung gehen um jeden Artikel zu suchen. Dann ist man nur unterwegs. Wir sind alle für die Gleichberechtigung, ich bin da auch ein großer Fan von, aber wir sind ja anatomisch leider nicht alle gleich veranlagt. Wenn dann schwere Sachen kommen, und das ist öfter vorgekommen, weil ja nicht immer alle in den Markt durften, dann ist es vorgekommen das du wirklich den Tag über locker 10-15 Tonnen nur Zement geschleppt hast. Und dann kommen noch Fliesen dazu und andere schwere Dinge. Also man ist dann zu Zeiten als keine Kunden, außer denen mit Gewerbeschein in den Markt durften, abends zuhause wirklich tot ins Bett gefallen.

R: Welche Stressfaktoren hast du während der Pandemie bei deiner Arbeit bei Toom als belastend empfunden?

Mr. N: Der größte Stressfaktor ist immer der Kunde. Man kann einen super Tag haben alles läuft super, kommt dann aber der falsche Kunde, mit dem falschen Problem und will nur seinen Frust rauslassen, dann ist der Tag gelaufen. Die Leute waren im Vergleich zu vor der Pandemie wesentlich gestresster, das normale soziale Leben sowohl beruflich als auch privat nicht statt gefunden hat. Und wenn der Kunde dann mal die Möglichkeit hatte zu uns zu kommen, und fühlte sich nicht ernst genommen, dann hat er den Frust, den er draußen angestaut hat, hier im Markt ausgelassen. Und das hat man sehr intensiv gespürt. Dazu fallen mir auch noch Beispiele ein. An einem Samstag war der Markt super voll und ich hatte bei mir an der Sanitär Information schon eine sehr lange Kunden Schlange stehen, so 5 Leute. An dem Tag hatten wir, weil viele krank waren gerade wenig Personal am arbeiten. Also hast du die meisten Kunden vertröstet, weil sie länger warten müssen, aber das haben die meisten auch verstanden. Und dann gab es da aber einen Kunden, der hat geguckt hat alle Leute in der Schlange zu Seite geschoben und sich vorgedrängt, stand dann vorne bei mir am Pult. Da habe ich ihn gefragt was das denn jetzt soll. Er meinte er hätte jetzt lang genug gewartet er sei jetzt dran. Da habe ich gesagt nein sie sind jetzt nicht dran. Hier geht es nicht nach Titel oder Rang hier geht es nach der Reihenfolge. Daraufhin meinte der Kunde ich geh jetzt zum Chef und beschwere mich. Dann meinte ich zu ihm da vorne ist der Marktleiter. Der Kunde ist direkt zum Marktleiter gelaufen und kam dann mit ihm wieder zu mir. Ich habe dann unserem Marktleiter geschildert was passiert ist, und hat der hat daraufhin den Kunden aus dem Markt geschmissen. Ein anderes Beispiel ist als ich den Einlass vorne am Eingang geregelt habe. Da kam ein Kunde, der ist ohne Kontrolle direkt an allen vorbei. Da bin ich hinterher und meinte halt wo wollen sie hin. Da war er schon fast im Laden. Da hat der Kunde gefragt was denn los wäre und ich habe ihm gesagt, dass er einen Impf- oder Testnachweis zeigen muss, um in den Markt gelassen zu werden. Dann hat mich der Kunde angeschrien und beleidigt und die Situation ist so eskaliert, dass ich ihm drohen musste die Polizei zu rufen, wenn er sich jetzt nicht beruhigt. Daraufhin hat er schreiend den Laden verlassen mit den Worten: das nächste Mal wenn ich komme, nehme ich hier alles auseinander.

R: Wie hat sich Ungewissheit im Verlauf der Pandemie auf dich an deinem Arbeitsplatz ausgewirkt?

Mr. N: Uns wurde immer mitgeteilt, dass wir zur Arbeit kommen durften, weil der Markt geöffnet geblieben ist, deswegen hatte ich jetzt keine Angst vor Arbeitslosigkeit. Diese Ungewissheit war händelbar für mich. Aber die Ungewissheit, was mit Kunden oder Arbeitskollegen passieren kann die habe ich immer noch. Ich habe da noch ein Beispiel, wo wir vorne kontrolliert haben, und eine Arbeitskollegin sollte mich da jetzt ablösen. Aber es hatte noch gar keiner mit ihr gesprochen, ob sie das überhaupt kann oder möchte. Sie konnte das nicht und sie wollte das auch nicht. Das ist ja auch nicht für jeden etwas. Und ich meinte zu ihr das ist überhaupt kein Problem wir reden einfach mit der Marktleitung und sagen Bescheid, dann musst du das natürlich auch nicht tun. Das war extrem stressig für sie. Und

das ist auch verständlich das sieht man an dem Beispiel eben. Stell dir vor, der verrückte Kunde kommt wieder und sie steht da vorne. Mir persönlich macht das nichts aus ich bin ja nicht auf den Mund gefallen und bin auch Kampfsportler. Ich halte eigentlich von Gewalt nichts, aber man muss sich halt selbst schützen können und auch darauf achten seine Arbeitskollegen zu schützen. Man möchte ja auch mit einem Lächeln zur Arbeit kommen und wieder nachhause gehen und nicht mit Angst. Und wenn ich schon mit einem ungunen Gefühl hier hin komme, ist das natürlich eine Beeinträchtigung. Das spielt immer im Unterbewusstsein mit. Und das ist bei vielen Kollegen sehr präsent aber die sprechen nicht gerne darüber.

R: Wie hast du das Risiko einer Infektion mit dem Virus an deinem Arbeitsplatz wahrgenommen?

Mr. N: Da habe ich aufgrund der vielen Kunden, vor allem, weil während der Pandemie viele Läden schließen mussten und wir mit zu den wenigen gehört haben die durchgehend geöffnet hatten, und somit alle hierher gekommen sind, schon ein sehr großes Risiko wahrgenommen. Gerade wenn man zuhause Frau, Kinder und Familie hat, hatte man Angst sich bei der Arbeit durch den vielen Kundenkontakt anzustecken und das mit nachhause zu bringen. Ich habe eine ältere kranke Mutter, die ich regelmäßig besucht habe und mich immer vorher getestet. Und das ist auch eine Belastung gewesen irgendwo mit der Angst zu leben, jemanden der mir nahe steht wie zum Beispiel meine Mutter, die aufgrund ihres Alters und ihrer Gesundheit, auch zur Risikogruppe gehörte. Wir haben uns aber hier im Markt so gut es geht uns an die Regeln gehalten mit Masken, Abstand und desinfizieren, auch in den Pausenräumen mit einer beschränkten Anzahl an Personen die gleichzeitig im Raum sein dürfen. Es hat mich überrascht das ich bis jetzt noch kein Corona hatte aber die Maßnahmen scheinen ja zum Glück funktioniert zu haben.

R: Wie hast du das Verhalten der Kunden während der Pandemie dir gegenüber erlebt?

Mr. N: Von respektvoll bis zu leck mich am Arsch. Wir hatten leider sehr viele Leute, die ihren Stress an uns ausgelassen haben, die anscheinend gute Erziehung vergessen oder gar nicht genossen haben. Wir Mitarbeiter haben darüber gesprochen, dass wir auch Seelsorger für die Kunden geworden sind in dieser Zeit. Aber auf Dauer kann man das auch nicht machen. Denn wir sind ja auch nicht alle aus Stein. Den einen nimmt es mehr mit, den Anderen weniger. Ich gehöre zu denen die das richtig einschätzen. Wir haben alle Probleme aber wir kommen da auch gemeinsam wieder raus. Ich versuche immer den Kunden mit zu motivieren, aber irgendwann nagt das auch an einem.

R: Wie war es für dich, während der Pandemie als Regeldurchsetzer der Corona Maßnahmen zu agieren?

Mr. N: Da habe ich ein gutes Beispiel. In meinem gebürtigen Heimatland macht nur einer die Regeln und alle verfolgen dieselbe Regel. Da gibt es dann nicht: der Handwerker darf rein und der Andere nicht rein. Da wird nicht separiert. Wenn der Markt zu ist, ist zu, wenn Maskenpflicht ist trägt jeder eine Maske, ohne Ausnahme egal wo man ist und wer sich nicht daran hält wird dementsprechend bestraft. Deswegen haben die in meinem Heimatland solche Probleme wie hier nicht. Sprich wenn Vaterstaat und alles was dazugehört, alle dieselben Regeln gehabt hätten und alle an einem Strang gezogen hätten, hätten sie es sich selbst, uns und auch den Mitbürgern leichter gemacht. Aber das haben sie leider nicht getan und deswegen hatten wir hier so ein Chaos.

R: Wie bist du mit Arbeitsstress, an deinem Arbeitsplatz und zuhause umgegangen?

Mr. N: Ich meditiere um mit Stress umzugehen, kontrolliere meine Atmung durch Atemübungen, träume mich auch mal irgendwo anders hin, höre manchmal auch Musik dazu.

Ansonsten Sport, ich treibe gerne sehr viel Sport. Tischtennis und Fußball war in der Pandemie leider nicht möglich also bin ich dann spazieren gegangen. Das Schöne ist ich wohne in der Nähe eines Moors und eines Berges und dort kann man wunderschön spazieren gehen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als gesund bezeichnen?

Mr. N: Eigentlich die die ich eben aufgezählt habe also, Meditation, Atemübungen, den Tag reflektieren, Fußball spielen, Tischtennis spielen, raus an die frische Luft und spazieren gehen.

R: Welche Bewältigungsmechanismen, die du verwendest, um mit Stress umzugehen, würdest du als ungesund bezeichnen?

Mr. N: Rauchen auf jeden Fall. Das ist ungesund für den Körper und man macht es trotzdem. Man braucht halt manchmal ein Ventil was sofort funktioniert, du kannst ja nicht einfach überall immer meditieren. Alkohol trinke ich eigentlich sehr wenig, aber ich trinke zu viel Kaffee. Es fällt mir generell schwer still zu sitzen oder nichts zu tun und immer was zu tun ist manchmal vielleicht auch nicht so gut oder zu viel.

R: Gibt es andere Erfahrungen, die du während der Corona Pandemie gemacht hast, über die wir nicht gesprochen haben, die du aber gerne mit mir teilen möchtest?

Mr. N: Nein da fällt mir so spontan nichts mehr ein.