



Arbeiten bis zum Umfallen – und dann?

Burnout-Symptome erkennen und rechtzeitig gegensteuern

Immer häufiger fällt im beruflichen Kontext der Begriff Burnout-Syndrom. Zunächst wurde dieses nicht neue Phänomen gerne abgetan oder verworfen, dann zunehmend inflationär verwendet. Mittlerweile hat in der Gesellschaft und den Unternehmen eine intensivere Auseinandersetzung stattgefunden, sodass mehr oder minder klare Vorstellungen vorhanden sind.

Berühmte Persönlichkeiten haben sich zum Burnout bekannt und somit zur Sensibilisierung und Aufklärung der Gesellschaft beigetragen. In der professionellen Personalarbeit ist Burnout schon lange ein Begriff. Das Zusammenspiel von Ursache und Wirkung ist deutlich klarer geworden. Insbesondere in personal- und kontaktintensiven Bereichen zeigen sich Risikopotentiale, die es zu erkennen gilt.

Was ist Burnout eigentlich?

Rein faktisch: Bis dato ist Burnout (Ausgebranntsein) weder als eigenständige Krankheit definiert noch als Berufskrankheit anerkannt. Und so mancher Arzt hat Schwierigkeiten, ein Burnout-Syndrom zu erkennen beziehungsweise es zu diagnostizieren. Das liegt sicherlich an den vielen sehr unterschiedlichen Einflussfaktoren und der individuellen Prägung eines jeden Menschen. Burnout-Erkrankte leiden bspw. unter einer starken geistigen, körperlichen und seelischen Erschöpfung. Auch wenn es oft behauptet wird, so ist das Burnout-Syndrom jedoch keine „Manager- oder Führungskräftekrankheit“. Im Gegenteil: Es kann bei allen stark eingespannten Menschen auftreten, selbst wenn ihre Aufgaben grundverschieden sind. Häufig erwischt es gerade diejenigen, die mit viel Emotion bei der Sache sind. Oftmals ist es nur ein schmaler Grat, auf dem wir wandeln. Auch im Mensch-zu-Mensch-Business, also im Kundenservice, im Reklamations-Management oder im Vertrieb ist das Thema von hoher Brisanz, insbesondere in personal- und kontaktintensiven Branchen mit hoher Prozessdichte und vorgegebenen Abläufen. Das empfundene Ungleichgewicht viel zu geben und wenig Bestätigung dafür zu erhalten ist häufig ein möglicher Krankheitsauslöser. Der überall gängige Begriff „Stress“ spielt hier eine große Rolle, wobei es zu unterscheiden gilt zwischen positivem Stress, der anregend und motivierend sein kann, und negativem Stress. Letzterer entsteht durch Perfektionismus, Überforderung, schlechtes Zeitmanagement, Schwierigkeiten, die übernommenen Aufgaben zu erfüllen, Verantwortung ausreichend zu leben und zu teilen oder Probleme im privaten Umfeld – der Ursachen gibt es viele. Jedoch geht jeder Mensch mit Herausforderungen unterschiedlich um. Somit ist das Gesamtbild komplex und erfordert Achtsamkeit.

Welche Hinweise auf Burnout gibt es?

Das Tückische: Es passiert nicht von heute auf morgen. Das Ausgebranntsein kommt schleichend, wird über einen längeren Zeitraum stärker und ist deshalb besonders gefährlich. Burnout entwickelt sich langsam, scheinbar unmerklich. Es lässt sich in etwa vergleichen mit dem berühmten sich beschleunigenden Hamsterrad, aus dem es scheinbar kein Entkommen gibt. Der betroffene Mensch spürt häufig erst nach Jahren den Punkt, an dem seine Energie nicht mehr ausreicht – es fehlt die Vitalkraft, die

Freude. Er würde ja gerne weiter arbeiten wie bisher, aber Körper und Seele verweigern ihm den Gehorsam. Der Akku ist leer. Eine Situation, die in der einen oder anderen Ausprägung viele von uns schon erlebt haben und damit ganz gut nachvollziehen können. Interessanterweise ist ein Urlaub in diesem Fall häufig nicht sehr hilfreich. Wenn die Fähigkeit des Abschaltens nicht mehr gegeben ist, bleibt der Erholungseffekt aus – oder funktioniert nur in geringem Ausmaß.

Welche Symptome geben Hinweise auf einen Burnout?

Folgende seelische und körperliche Symptome können Anzeichen sein:

- Mangelnde Konzentrationsfähigkeit
- Erschöpfung und Lustlosigkeit
- Antriebslosigkeit und fehlende Motivation
- Abnehmendes Interesse an beruflicher Aufgabenstellung
- Rückzug aus dem sozialen Umfeld („Alles wird zu viel“)
- Reizbarkeit und Aggressivität
- Dauernde, scheinbar grundlose Müdigkeit, häufig in Kombination mit Schlafstörungen
- Stimmungsschwankungen
- Verschieden geartete körperliche Beschwerden (z. B. Kopfschmerzen, Migräne, Magen- und Darmprobleme, Rückenschmerzen, Bandscheibenvorfall)

Wie lässt sich Burnout verhindern, bzw. welche vorbeugenden Maßnahmen können ergriffen werden?

Zuerst muss sich der Betroffene selbst eingestehen, dass er ausgebrannt ist und sich über die Konsequenzen klar werden. Das Problem zu erkennen ist die große Schwierigkeit. Sehr häufig könnten Menschen im direkten Umfeld mit aufmerksamer Beobachtung die Symptome und Verhaltensweisen erkennen und benennen. Für den Betroffenen selbst ist dies sehr viel schwieriger zu leisten, da ihm als unmittelbar Involvierten die Möglichkeit zur Selbstdiagnose fehlt. Zu handeln ist viel schwerer, wenn man selbst im „Hamsterrad“ sitzt – ein bekanntes Phänomen, das nicht nur bei Burnout zu beobachten ist.

Welche Dinge kann der Einzelne tun, um Vorkehrungen zu treffen? Einen ersten Überblick können die folgenden Fragen liefern:

- Verfügen Sie über ein stimmiges Selbstmanagement? Gelingt es Ihnen, sich zu motivieren, sich zu kontrollieren, Ihre Gefühle zu steuern, sich auf neue Situationen einzustellen, sich die eigene Zeit einzuteilen?
- Halten Sie einen geregelten Tagesablauf ein? Gibt es



DAS PROBLEM ZU ERKENNEN IST DIE GROSSE SCHWIERIGKEIT



EINE DISZIPLINIERTE PLANUNG HILFT

eing geplante Pausen? Essen Sie regelmäßig und nehmen sich dafür ausreichend Zeit? Eine disziplinierte Planung hilft. Sorgen Sie für ausreichend Entspannung durch Dinge, die Ihnen gut tun und Ihnen Freude bereiten?

- Empfinden Sie konkrete Entspannung während Ihres Tagesablaufs, auch während der Arbeit? Nutzen Sie Aktivitäten in Ihrer Freizeit, wie Sport oder Entspannungsübungen, um das persönliche Gleichgewicht zu halten?
- Fühlen Sie sich in Ihrem Arbeitsumfeld wohl? Welche Maßnahmen können getroffen werden, damit sich ein besseres Wohlfühlgefühl für Sie einstellen kann (Geräusche, Pflanzen, Farben)?
- Welche Aufgaben sind Ihnen unangenehm? Wichtig ist zunächst Folgendes zu prüfen: Was müssen Sie wirklich selbst erledigen? Was verschafft Ihnen Entlastung? Können Sie diese Aufgaben oder einzelne Elemente davon verteilen bzw. delegieren? Wer kann Ihnen aktive Hilfe bei der Einschätzung anbieten?
- Identifizieren Sie Ihre persönlichen Stressfaktoren, die Sie belasten. In welchen Situationen entsteht Druck? Sabotieren Sie sich möglicherweise selbst? Wo haben Sie das Gefühl, permanent überfordert zu sein? Wie lässt sich dieser Ablauf aktiv ändern?
- Sind Ihre Terminangaben realistisch? Halten Sie Ihre Termine tatsächlich ein? Oder fühlen Sie sich häufig in die Enge getrieben und wissen nicht mehr ein noch aus? Müssen die anfallenden Aufgaben so übernommen werden? Welche Alternativen gibt es für Sie?
- Stellen Sie möglicherweise zu hohe Anforderungen an sich selbst? Nehmen Sie sich mit all Ihren Fehlern an?
- Haben Sie ein ausreichendes Selbstwertgefühl? Sind Sie mit sich selbst im Reinen? Und können Sie NEIN sagen, wenn es darauf ankommt? Oder neigen Sie dazu, jedem alles recht machen zu wollen?
- Wie gestalten Sie Ihre Lebensführung? Achten Sie auf eine ausreichende Balance? Wo entsteht Stress durch dauernde Erreichbarkeit, zu viel Perfektionismus und Arbeitseinsatz bis zur Erschöpfung? Was lässt Sie wieder Kraft schöpfen?

Häufig verhält es sich so, dass Menschen das Gefühl haben, einer Situation, ihrer Arbeit oder einem Vorgesetzten ausgeliefert zu sein. In dieser Konstellation besteht ein entsprechendes Risikopotential für eine Burnout-Erkrankung.



DAS GEHIRN BENÖTIGT PHASEN DER SPANNUNG UND DER ENTSPANNUNG

Fazit

Belastung und Stress sind üblicherweise Teil unseres Alltags. Somit sind sie also feste Bestandteile unseres Berufslebens. Das ist alles unproblematisch, solange nach der Anspannung (dem Stress) die Entspannung folgt. Ähnlich einem Muskel, der nicht stundenlang angespannt bleiben kann, benötigt auch das Gehirn Phasen der Spannung und der Entspannung. Beim Burnout ist das erforderliche Gleichgewicht außer Kontrolle geraten – es fehlt die Zeit der Ruhe und der Entspannung – das Loslassen.

Um das Gleichgewicht wiederzuerlangen, müssen die Stressfaktoren und übermäßigen Belastungen identifiziert werden. Das Ziel ist es, einen Tagesablauf zu gestalten, in dem das Individuum zu seiner Ausgewogenheit zurückfinden kann. Die vermeidbaren Negativfaktoren gilt es abzustellen. Hilfreich sind in jedem Fall Bewegung, geregelte Abläufe und ausreichende Entspannungsphasen. Die Sensibilität ist individuell auf den jeweiligen Menschen zu erarbeiten und zu erkennen. Im Anschluss kann das berufliche oder familiäre Umfeld einbezogen werden.

Wenn ein Burnout festgestellt wird, ist es durchaus ratsam, professionelle Hilfe zu suchen. In leichten Fällen reicht oftmals ein Coaching über wenige Stunden aus. In stärker ausgeprägten Fällen haben sich vor allem Gespräche mit Verhaltenstherapeuten bewährt.

Unternehmen, Führungskräfte und Mitarbeiter sind aufgerufen, sensibel und rücksichtsvoll zu agieren und bei Bedarf Verantwortung zu übernehmen und entsprechend zu handeln.

Vortragsankündigung:

Einen Vortrag zum Thema gibt es auf der Veranstaltung „Erfolgreiches Callcenter“ von „Grutzeck Software“ am 8. November 2011 im Congress Park Hanau. Mehr Info im Web unter: www.erfolgreiches-callcenter.de



Oliver Erckert

Geschäftsführer der Personalberatung
Kraftwerk Mensch GmbH

voice compass – Die Fachbuchreihe für

Kommunikationsanwendungen, Unified Communications und Sprachautomation



Entscheider sagen...

«Die Zeiten, in denen der Brockhaus die erste Quelle zur Erweiterung des Allgemeinwissens war und man in Zweifelsfragen der Rechtschreibung den Duden heranzog, sind vorbei. – Die Zeiten in denen man bei allen Fragen zu zukunftsorientierter Unternehmenskommunikation zum 'voice compass' greift, brechen heran. **Ein Standardwerk. Ein Muss!**»

Jan Aurel Rohde, Geschäftsführer, qumido GmbH

«Sachliche und vollständige Information für Profis und klarer Wegweiser für solche, die es werden wollen. Der 'voice compass' schafft Transparenz in einem schwierigen und oft unübersichtlichem Themengebiet.

Das macht ihn zu einem wichtigen **Standardwerk in der Contact Center Branche.**»

Berndt Walz, Gesellschafter, Sogedes GmbH

«Wir hoffen, dass unsere freundlichen Marktbegleiter den 'voice compass' **nicht** lesen!»

Daniela Simon, Geschäftsführerin DDinternat!onal



voice
compass

www.voice-compass.com