

Burnout am Arbeitsplatz verhindern

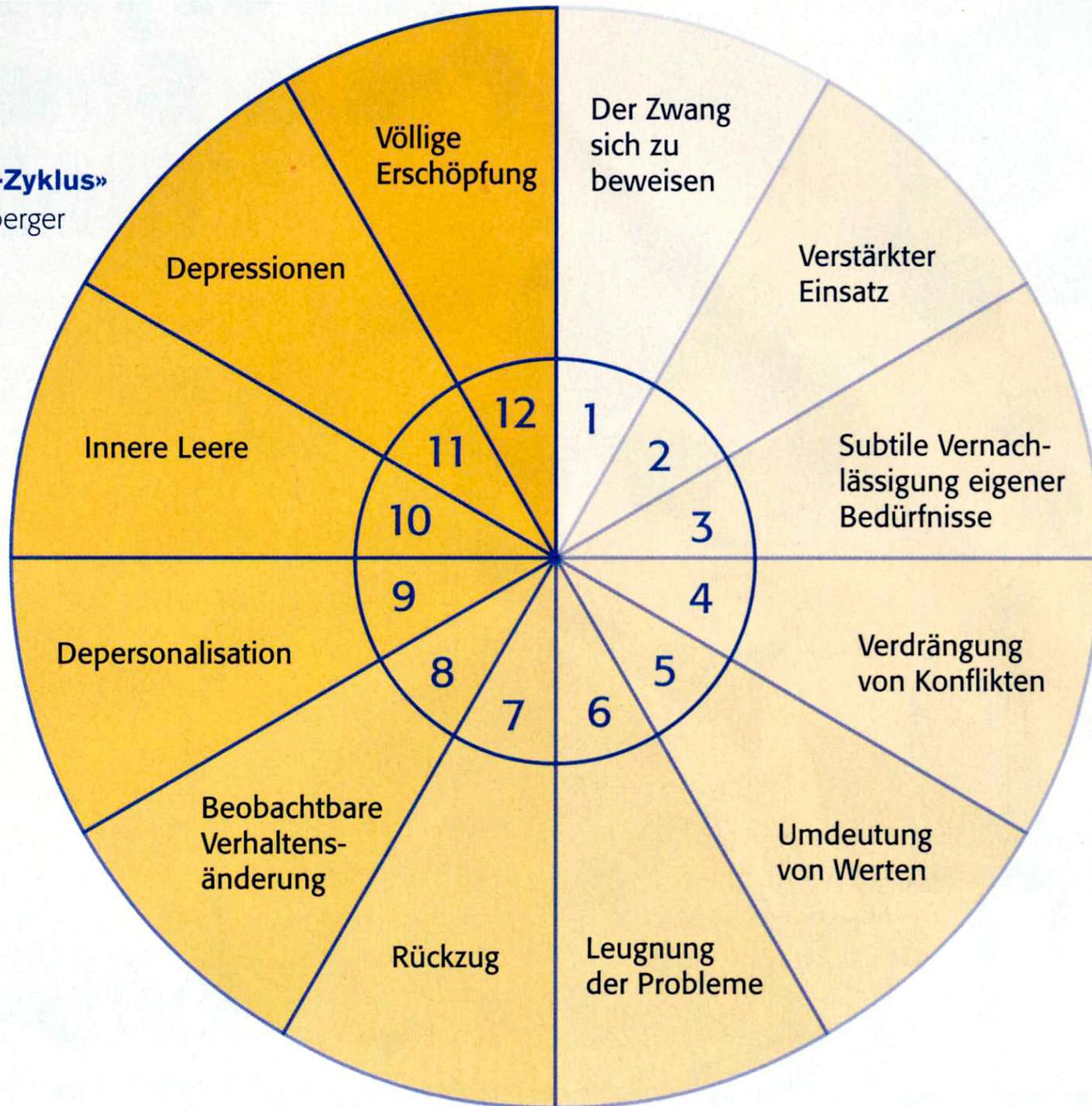
Systems Engineering



Chantal Jetzer / Kadir Kilical / Pascal Suter / Carmen Voney / Simon Koller
03.09.2010

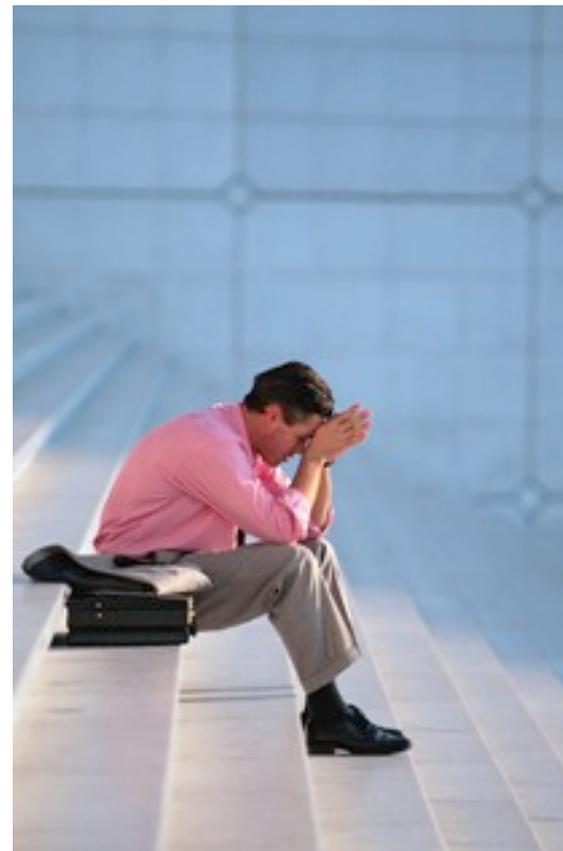
«Der Burnout-Zyklus»

(nach Freudenberger & North) 1992



Inhaltsverzeichnis

- Definition
- Merkmale / Symptome
- Phasen des Burnouts
- Ursachen
- Projektdefinition
- Sonnenprotokoll
- Systemvariablensatz
- Systemvernetzung
- Beziehungsmatrix
- X-Y-Diagramm
- Steering-Modell
- Aktionskatalog
- Auswertung Fragebogen
- Präventive Massnahmen



Definition

- Unter dem **Burnout Syndrom** (engl. *(to) burn out*: „ausbrennen“) versteht man einen Zustand emotionaler Erschöpfung. Mit ihm reduziert sich die eigene Leistungsfähigkeit. Der Mensch fühlt sich ausgebrannt, schwach, lustlos und ist nicht mehr fähig, sich in irgendeiner Weise zu erholen.
- Burnout kann nahezu alle sozialen Gruppen treffen – von Schülern über Forscher bis hin zu Arbeitslosen und Rentnern sind Krankheitsfälle bekannt.



Merkmale / Symptome

- Körperliche & emotionale Erschöpfung
- Selbstaussbeutung
- Verlust der Work & Life Balance
- Eigene Bedürfnisse zurückstellen
- Hyperaktivität
- Körperliche Erkrankungen
- Suchtverhalten (Drogen, Alkohol etc.)
- Beschränkung sozialer Kontakte



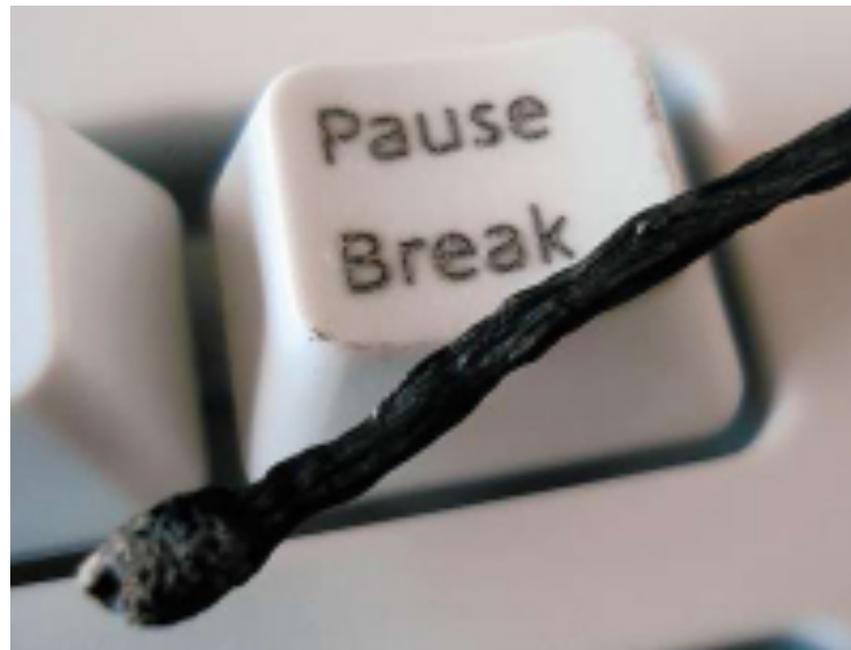
Phasen des Burnouts

- Enthusiasmus
- Stagnation
- Frustration
- Apathie
- Burnout

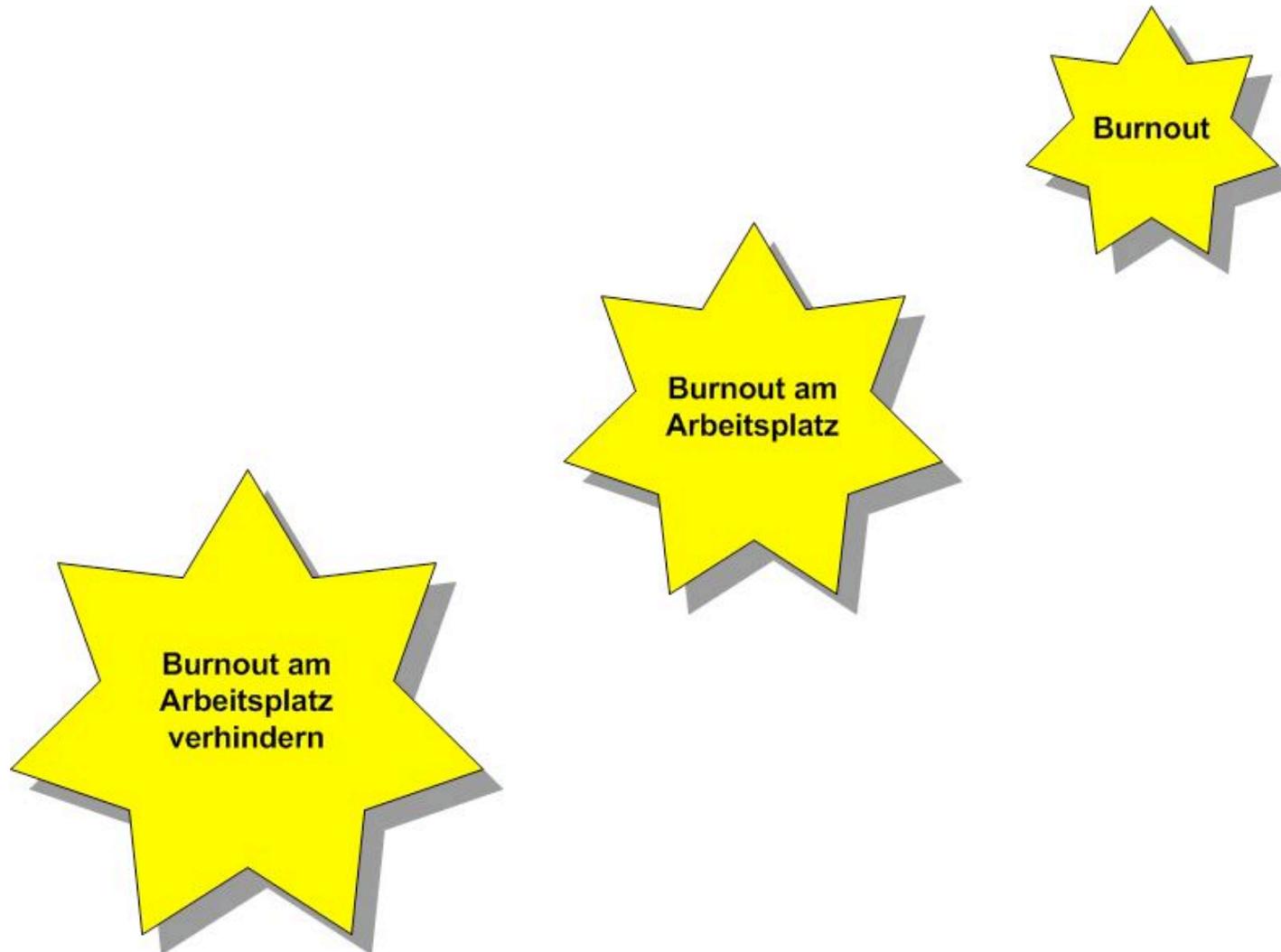


Ursachen

- Persönliche Ursachen
- Soziale und organisationspsychologische Ursachen
- Objektive Belastungsfaktoren / Stress
- Gesellschaftliche Ursachen



Projektdefinition



Sonnenprotokoll

Zukunft

- Angst vor Veränderung
- Pensionierung
- Rationalisierung
- Arbeitslosigkeit

Persönlichkeit

- Perfektionismus
- Selbstzweifel
- Ambition
- Ego-Pflege

Zeitbudget

- Arbeitszeit
- Arbeitsmenge
- Work & Life Balance
- Flexibilität

Arbeitsplatz

- Position
- Kompetenzen
- Erreichbarkeit
- Verantwortung
- Arbeitsüberlastung



Geografische Domäne

- Stadt / Land

Soziales Umfeld

- Hobby und Sport
- Familie und Freunde
- Unterstützung
- Hierarchie
- Teamgeist

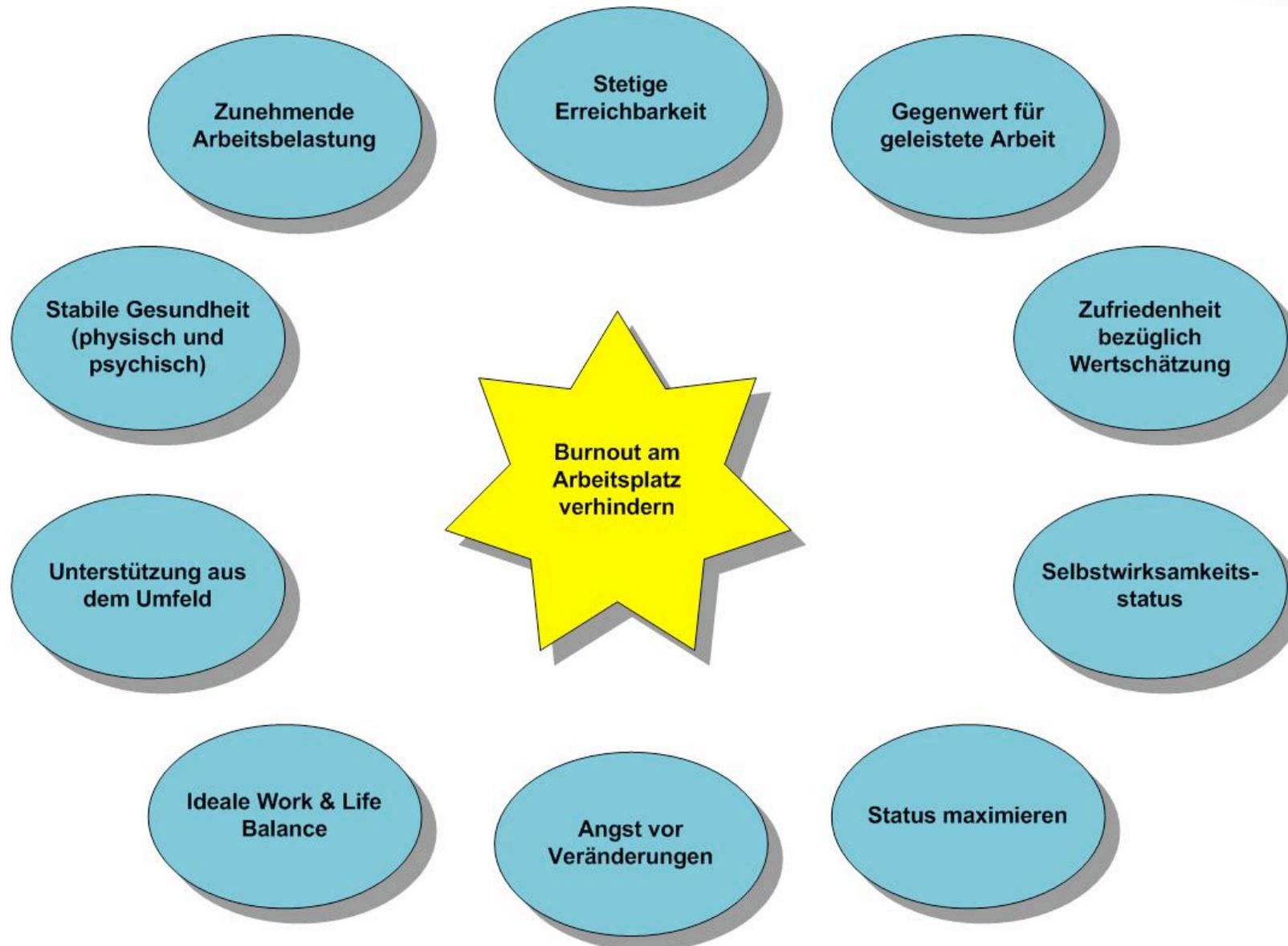
Ausbildung

- Wissen
- Weiterbildung

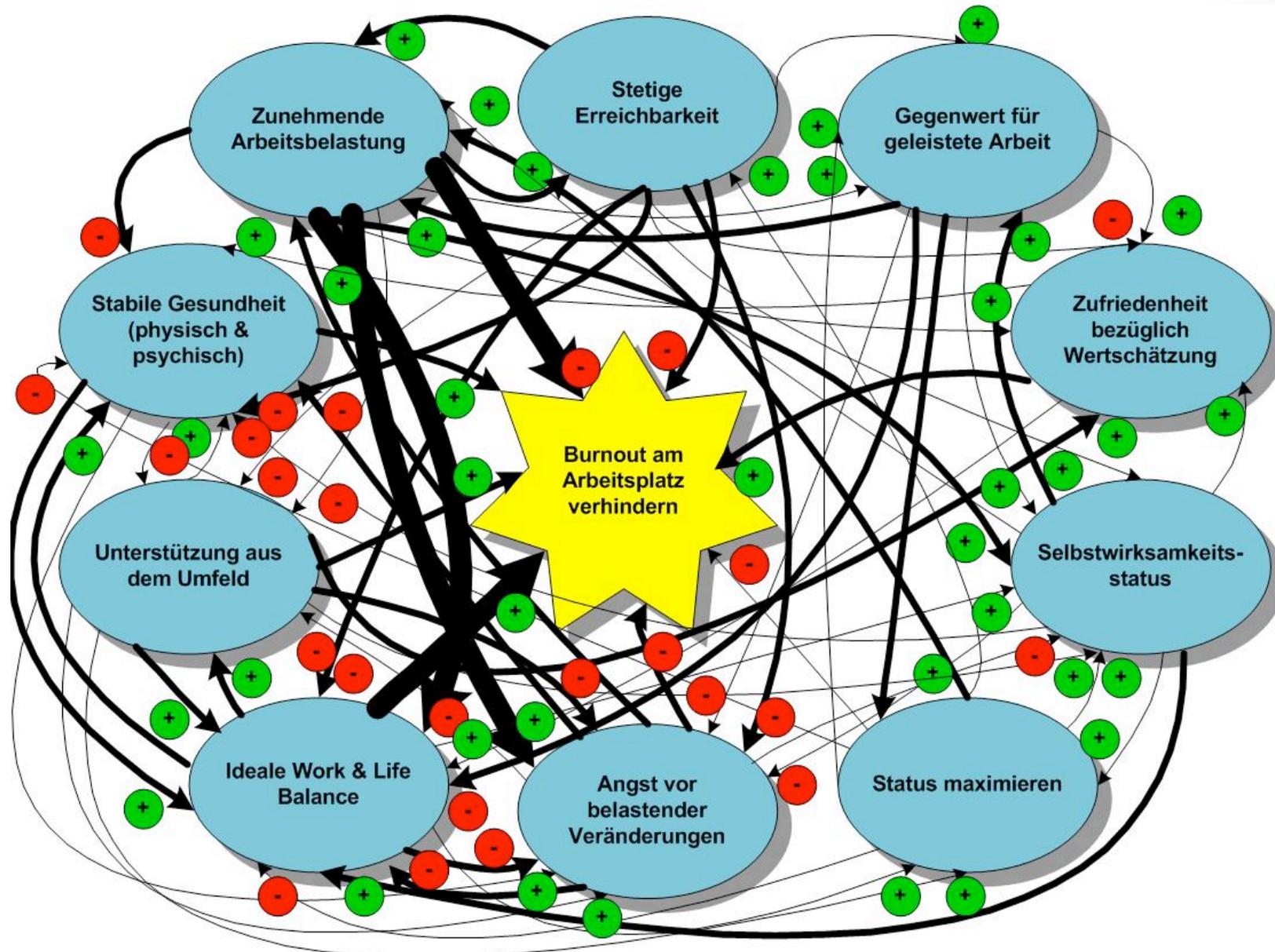
Gesundheit

- Schlaf
- Frühe Diagnose
- Sport
- Selbsthilfegruppe
- Regelmässige Kontrolle

Systemvariablensatz



Systemvernetzung



Beziehungsmatrix

Wirkung auf

Wirkung von

Quadrat Aktiv-Summe z

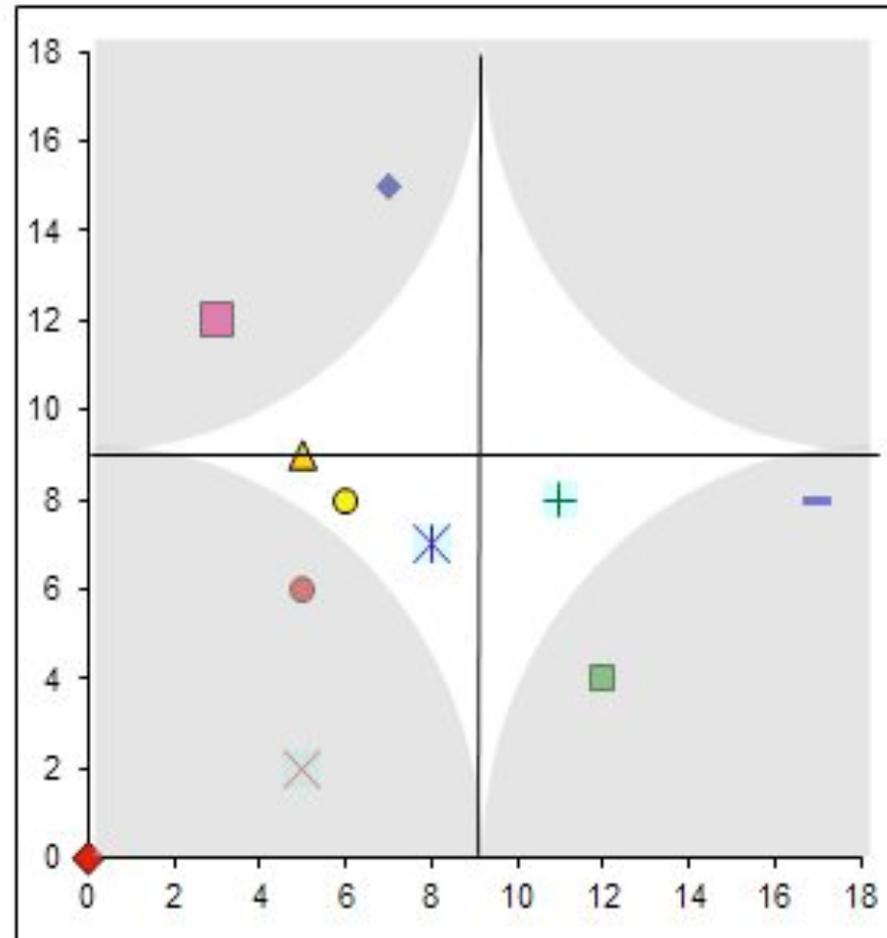
Passiv-Summe x

	1. Zunehmende Arbeitsbelastung	2. Stetige Erreichbarkeit	3. Materieller Gegenwert für geleistete Arbeit	4. Zufriedenheit bzgl. Wertschätzung	5. Selbstwirksamkeitsstatus	6. Status maximieren	7. Angst vor belastender Veränderungen	8. Ideale Work & Life Balance	9. Unterstützung aus dem Umfeld	10. Stabile Gesundheit (physisch & psychisch)	Quadrat	Passiv-Summe x
1. Zunehmende Arbeitsbelastung	2	1	1	2	0	3	3	1	2	15	2.1429	
2. Stetige Erreichbarkeit	2	1	1	1	0	2	2	1	2	12	4	
3. Materieller Gegenwert für geleistete Arbeit	2	0	1	1	2	1	2	0	0	9	1.8	
4. Zufriedenheit bzgl. Wertschätzung	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0.4	
5. Selbstwirksamkeitsstatus	0	0	2	0	1	1	2	0	1	7	0.875	
6. Status maximieren	1	1	1	0	1	0	1	0	1	6	1.2	
7. Angst vor belastender Veränderungen	2	0	0	0	1	0	2	1	2	8	0.7273	
8. Ideale Work & Life Balance	0	0	0	0	1	1	2	2	2	8	0.4706	
9. Unterstützung aus dem Umfeld	0	0	0	2	1	1	1	2	1	8	1.3333	
10. Stabile Gesundheit (physisch & psychisch)	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	0.3333	
Passive-Summe z	7	3	5	5	8	5	11	17	6	12		
P = Passiv-Summe * Aktiv Summe	105	36	45	10	56	30	88	136	48	48		

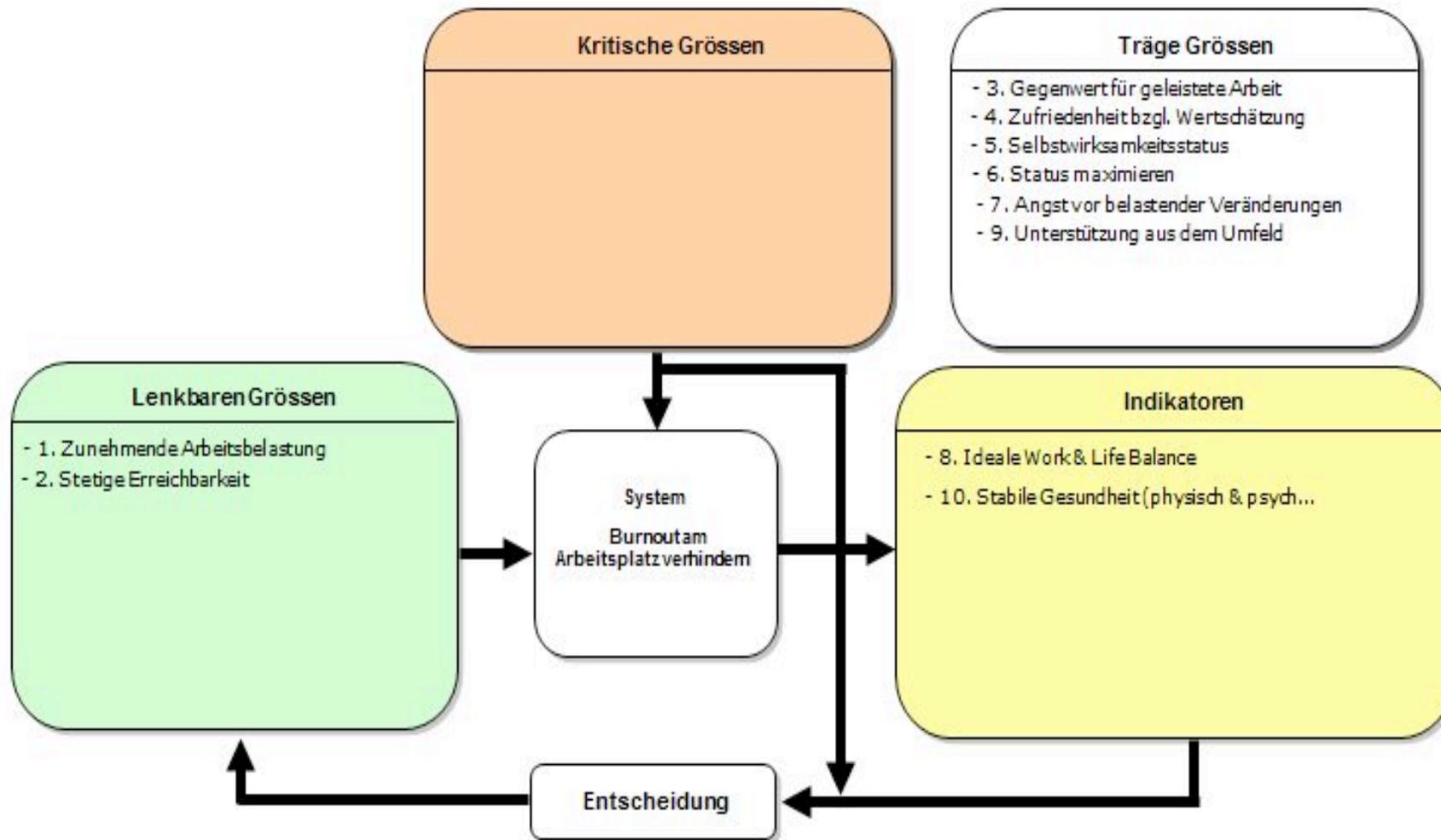
0 kein Einfluss 2 starker Einfluss
 1 schwacher Einfluss 3 sehr starker Einfluss

X-Y Diagramm

1. Zunehmende Arbeitsbelastung	◆
2. Stetige Erreichbarkeit	■
3. Materieller Gegenwert für geleistete Arbeit	▲
4. Zufriedenheit bzgl. Wertschätzung	×
5. Selbstwirksamkeitsstatus	✱
6. Status maximieren	●
7. Angst vor belastender Veränderungen	+
8. Ideale Work & Life Balance	—
9. Unterstützung aus dem Umfeld	○
10. Stabile Gesundheit (physisch & psychisch)	■



Steering Modell



Aktionskatalog

Systemvariable	Entscheidungsregeln/Ziele	Massnahmen	Prophylaxe/Vorlaufindikation
1. Zunehmende Arbeitsbelastung	Maximal zumutbare Arbeitsbelastung	Balance zwischen der Selbsteinschätzung und der geforderten Arbeitsleistung finden und allfällige Warnsignale nicht ausser Acht lassen.	Exakte Stellenbeschreibung Überstunden durch Überlastung Fehlerquote
2. Stetige Erreichbarkeit	Klar definiertes Zeitfenster der Erreichbarkeit	Kompetente und entscheidungsberechtigte Stellvertretung	Ausgeführte oder delegierte Arbeiten nur zugeteilte Pendenzen definierte Kompetenzen
3. Materieller Gegenwert für geleistete Arbeit	Angemessene und transparente Gegenleistung	Allseits geltende Salärbänder Geschäftsinterne Arbeitnehmervertretung	Zertifizierung durch externe Prüfstelle Lohnausweis
4. Zufriedenheit bzgl. Wertschätzung	Jeder Mitarbeiter fühlt sich anerkannt, wertgeschätzt und integriert	Durch kontinuierliche Umfragen, persönliche Gespräche und Workshops auf die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeitenden eingehen	Auswertung der Umfragen, Gespräche und Workshops Fluktuationsrate aufgrund Unzufriedenheit
5. Selbstwirksamkeitsstatus	Zufriedenheit mit eigener erbrachter Leistung	Durchführung von Selbst- und Fremdbeurteilung	Selbsteinschätzung durch persönliche Erfahrung
6. Status maximieren	Weiterentwicklung im Rahmen der persönlichen Leistungsfähigkeit	individuelle Laufbahnberatung und Unterstützung durch den Arbeitgeber	individuelle Messung der Weiterbildung und -entwicklung von den Mitarbeitenden
7. Angst vor belastender Veränderungen	Sich Veränderungen stellen und darauf vorbereiten um Sicherheit zu erlangen	offene und zukunftsorientierte Kommunikation des Arbeitgebers Hilfestellung und Unterstützung seitens der Unternehmung	Durchführung und Auswertung von persönlichen Gesprächen und Umfragen
8. Ideale Work & Life Balance	Für Körper und Psyche gesunde und ausgewogene Arbeits- und Freizeitgestaltung	Regelung der maximalen Arbeitszeit Flexible Arbeitszeit	Arbeits-/Freizeitverhältnis ermitteln
9. Unterstützung aus dem Umfeld	Wirkungsvolle Unterstützung dank aktivem Einbezug des privaten Umfeldes	aktive, vertrauensbildende Gespräche mit dem engsten privaten Umfeld	periodische Auswertungen von umfassenden Analysenumfragen
10. Stabile Gesundheit (physisch & psychisch)	Stetes körperliches und seelisches Wohlbefinden	obligatorischer Burnout-Check Unterstützung für Sportaktivitäten	Krankheitstage

Auswertung Fragebogen



Präventive Massnahmen

- Vorbeugung durch Arbeitgeber
- Ausbildung Führungskräfte
- Individuelle Vorbeugungsmassnahmen
- Entlastung durch Team
- Aufklärung





Besten Dank für die Aufmerksamkeit!

Chantal Jetzer / Kadir Kilican / Pascal Suter / Carmen Voney / Simon Koller
03.09.2010