

Magazin für professionelles
Büromanagement

working@office

12 | 2010



Arbeitsorganisation

Aufgaben richtig delegieren

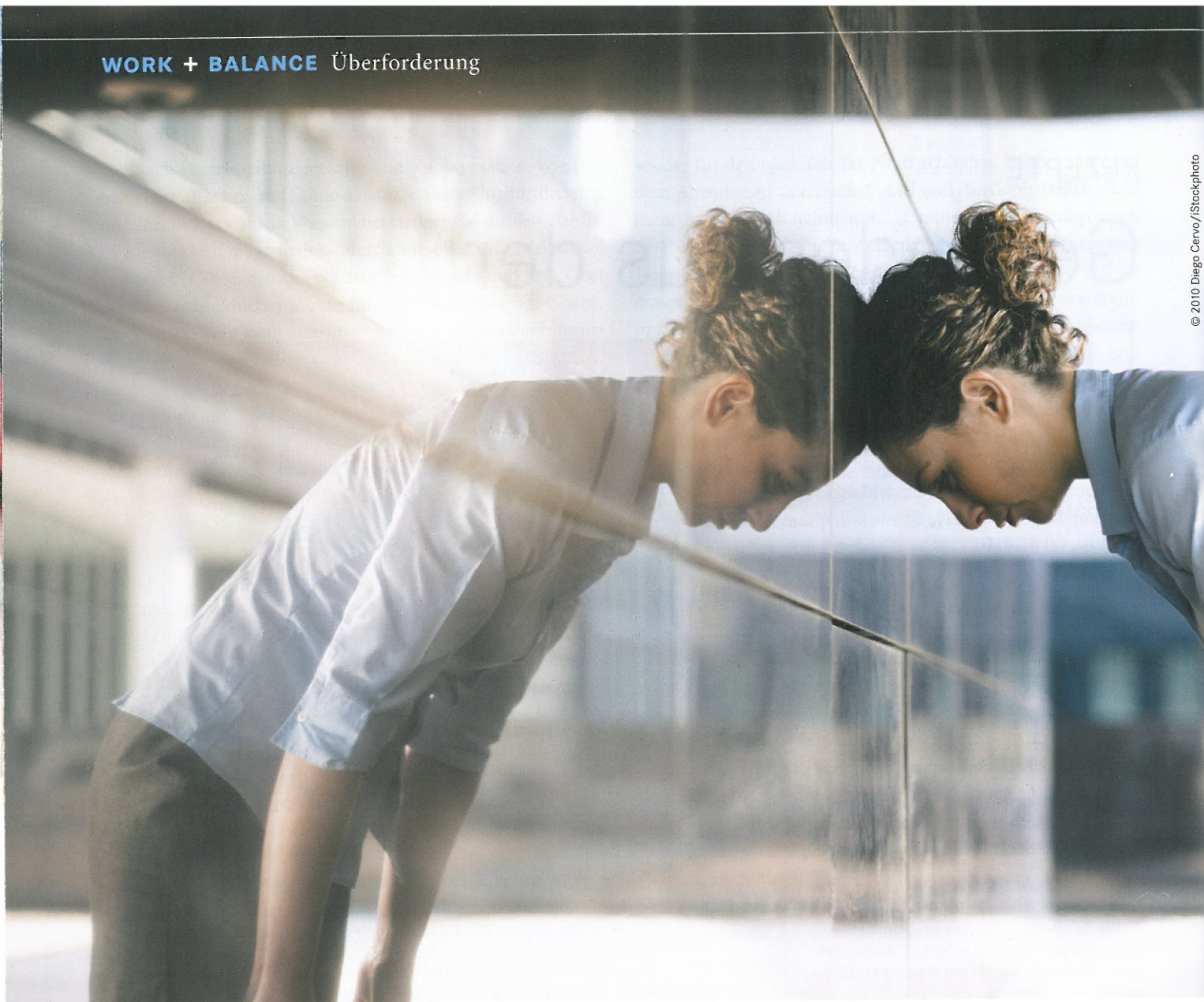


WORK + BALANCE
36 Seiten Special
für Ihre Gesundheit

SCHAUBILDDSIGN
Mit PowerPoint
punkten

PRAKTIKUM
Für beide Seiten
ein Gewinn

Humankapital: Wirtschaftskennziffern in Englisch, Französisch, Spanisch und Italienisch



BURNOUT

Wenn nichts mehr geht ...

Mangelnde Anerkennung im Job, Stress während der Arbeit und danach kein Ende – wer sich auf dieser Zielgeraden befindet, steuert auf ein Burnout-Syndrom zu. Was Sie tun können, damit es gar nicht so weit kommt.

➔ Die Themen Stress und Burnout sind allgegenwärtig. Ob angestellt oder selbstständig, ob im Haushalt, in der Schule oder während der Freizeit – die Anforderungen des normalen Lebens können auf Dauer unsere Kräfte übersteigen. Jeder Tag bedeutet, Höchstleistungen zu bringen. Wir sind zu Grenzgängern unserer Belastbarkeit geworden. Permanente Erreichbarkeit durch Mobiltelefone und Mails, Verschmelzung

von Beruf- und Privatleben, hoher Leistungs- und Flexibilitätsdruck sowie Normierung und Perfektionierung von Abläufen bestimmen das alltägliche Tun. Es darf aber auch gar nichts mehr schief gehen, da sonst der geplante Tagesablauf zusammenbricht. Die Bahn kommt fünf Minuten zu spät – eine Katastrophe. Das Kind muss heute zum Chor – nicht schon wieder. Die Jahreszielplanung vom Chef ist zu straff, sie ist nicht zu

schaffen. Die Oma ist im Krankenhaus, wann soll ich da noch hin ... Dann noch ein nerviger Auftraggeber, Geschäftspartner oder Kunde, und schon liegen die Nerven blank – aber wir wollen und müssen ja professionell bleiben!

Viele „Kleinigkeiten“ werden zum Berg

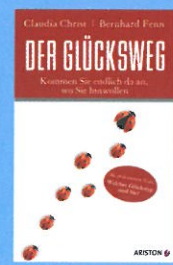
Viele „nervige“ Kleinigkeiten, die sich im Laufe des Tages summieren, wachsender Zeitdruck, ein voller Terminkalender und die Familie, die schließlich auch organisiert werden will. Diese oder andere Stressoren setzen uns ganz schön unter Druck und fordern viel Energie von uns.

In der modernen Stressforschung wird immer deutlicher, dass es nicht allein schwere Belastungszeiten oder sehr schlimme Verlustereignisse sind, die eine Bedeutung für unser Wohlbefinden oder das Entstehen von Krankheiten und psychischer Dysbalance haben. Die vielen kleinen Belastungen des Alltages – „Mikrotraumen“ – summieren sich gerade dann zu schwerwiegenden Problemen, wenn keine geeigneten Möglichkeiten zur Veränderung oder ein guter Ausgleich oder eine effiziente Lösung für das Problem gefunden werden kann. Dies führt zu einem Gefühl der Hilflosigkeit und des mangelnden Selbstvertrauens. Die Burnout-Spirale beginnt. Fehler schleichen sich ein, die Merkfähigkeit lässt nach und vielleicht zeigen sich auch körperliche Symptome wie Kopfschmerzen, Magenschmerzen, Übelkeit oder Verdauungsstörungen. In einer Abwärtsspirale kann dies bis zur Selbstaufgabe führen. Im beruflichen Alltag zählen besonders folgende Faktoren zu den dauerhaften „Mikrostressoren“:

- ungenaue Anweisungen oder Vorgaben
- mangelnde Information und Beteiligung an Aufgabenstellung
- viele Störungen (z. B. Telefonate, ständiges Türöffnen)
- Zeitdruck
- Konflikte mit Kollegen/Vorgesetzten
- unbegründete Kritik
- Ausgrenzung aus einer Gemeinschaft/Isolation
- Konkurrenzkampf
- Angst vor Arbeitslosigkeit

Buchtipp

Der Glücksweg: Kommen Sie endlich da an, wo Sie hinwollen, von Claudia Christ und Bernhard Fenn, Ariston Verlag, 2010, 240 Seiten, 19,95 Euro



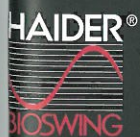
- langweilige Aufgaben/Monotonie
- Schichtarbeit oder ungünstige Arbeitszeiten

Körper und Seele reagieren

Wenn unser „Stresslevel“ über lange Zeit zu hoch bleibt, reagieren der Körper und die Seele mit einer chronischen Stressreaktion, bis irgendwann nichts mehr geht.

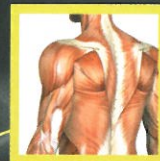
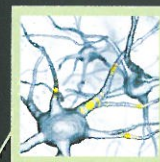
Häufig handelt es sich bei den Stressoren um nicht lösbare zwischenmenschliche Probleme, Mängel in der Organisation und Einteilung von Aufgaben, das Gefühl der Sinnlosigkeit oder auch einmal Langeweile und Unterforderung. Auch lange unterdrückte Bedürfnisse können erhebliche Stressoren sein. Nicht immer muss also ein „Zuviel“ an Arbeit oder Belastungen auslösend sein, manchmal löst auch ein „Zuwenig“ oder ein „Nicht-am-richtigen-Ort“ die Symptome der „Überforderung“ aus.

Ein auffallendes Merkmal der Anfangsphase bei Burnout ist beispielsweise vermehrtes Engagement für bestimmte Ziele. Viele Betroffene gelten als aktiv, dynamisch, zupackend, ideenreich und engagiert. Sie arbeiten nahezu pausenlos, verzichten auf Erholungs- oder Entspannungsphasen und fühlen sich unentbehrlich. Der Beruf wird zum hauptsächlichen Lebensinhalt. Es entsteht das Gefühl, eigentlich nie mehr richtig Zeit zu haben. Weitere Warnsignale eines drohenden Burnout-Syndroms sind: Hyperaktivität, Nichtbeachten eigener Bedürf-



BIOSWING 360 iQ

Wirkt automatisch –
die überlegene Systemintelligenz
von BIOSWING



Das einzigartige BIOSWING Sitzwerk reagiert aktiv auf die Körperlogik des Menschen während des Sitzens.

Selbstregulierend werden die physiologischen Steuerungsprozesse des Menschen vom BIOSWING-Sitzwerk berücksichtigt. Die permanenten Bewegungsimpulse, die der Mensch auf das Sitzwerk reflektiert, bekommt er als Feedback zurück und das gewünschte rhythmische Spiel zwischen Muskulatur und Gehirn beginnt.

BIOSWING ist Garant für gesundes und ergonomisch richtiges Sitzen.

Mehr Informationen zum neuen BIOSWING 360 iQ unter www.bioswing.de

Test: Sind Sie am „Ausbrennen“?

Die folgenden zwölf Fragen vermitteln einen ersten Eindruck davon, ob und wie sehr Sie persönlich durch Stress und Belastungen in Ihrem Alltag und der Lebensqualität beeinträchtigt sind. Gehen Sie die Fragen durch und schätzen Sie auf einer Skala von 0 (= Level im grünen Bereich) bis 10 (= Level im roten Bereich) Ihr „Burnout-Level“ ein.

1. Wie gut konnten Sie in den vergangenen Nächten schlafen?
 sehr gut sehr schlecht
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Wie gut können Sie sich in der letzten Zeit konzentrieren?
 sehr gut sehr schlecht
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Nimmt Ihre Umwelt Sie als reizbarer wahr?
 ganz selten fast immer
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Mal ehrlich: Wie viel Energie ist derzeit in Ihrer Lebensbatterie?
 viel Kraft keine Energie mehr
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Wie gut haben Sie derzeit Ihren Alltag im Griff?
 sehr gut kaum
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Wie zufrieden sind Sie derzeit mit Ihrem Privatleben?
 sehr zufrieden sehr unzufrieden
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Wie schätzen Sie Ihre derzeitige zeitliche und emotionale Belastung am Arbeitsplatz ein?
 sehr gering sehr hoch
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Wünschen Sie sich manchmal einfach nur Ruhe?
 sehr selten sehr häufig
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Haben Sie noch Zeit, Freunde zu besuchen?
 regelmäßig überhaupt nicht
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Sind Sie in der Lage, Alltagsstress auch ohne Kaffee, Nikotin, Alkohol oder andere Drogen und Medikamente zu bewältigen?
 sehr gut sehr schlecht
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Schaffen Sie sich einen körperlichen Ausgleich (Sport, Yoga, Meditation)?
 regelmäßig überhaupt nicht
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Haben Sie das Gefühl, in der letzten Zeit den Lebenssinn zu verlieren?
 selten sehr häufig
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Auflösung:

1. **Antworten überwiegend im grünen Bereich:** Sie sind gut gegen Stress gewappnet und können es mit den Problemen und Anforderungen im Alltag gut aufnehmen.
2. **Mehrere Antworten im gelben, eventuell sogar einzelne im roten Bereich:** Die Burnout-Spirale beginnt. Unbemerkt überlasten Sie sich schon seit einem längeren Zeitraum. Sie haben bereits Anzeichen eines chronischen Stress-Stadiums. Verändern Sie dringend Ihre Tagesplanung - weniger ist mehr.
3. **Mehrere Antworten im roten Bereich, viele im gelben:** Achtung: Sie sind gefährdet, für längere Zeit auszufallen. Sie haben bereits das Vollbild eines Burnouts erreicht. Lassen Sie Ihren Gesundheitszustand checken und führen Sie eventuell ein professionelles Gespräch. Allein ist es schwierig, aus der Burnout-Falle zu entkommen.

nisse und Verdrängen von Misserfolgen. Hinzu kommen ständige Erschöpfung, chronische Müdigkeit, Konzentrationschwäche und Schlafstörungen. Nicht selten suchen Betroffene Ablenkung und Trost in Alkohol, Tabak, vielem Essen oder häufigerem Sex. Oft macht auch eine zunehmende Sinnleere zu schaffen.

Burnout-Probleme über längere Zeit führen zu einem Abbau des Engagements, der zunächst in der Arbeit sichtbar

wird: Desorganisation, Unsicherheit, Probleme bei komplexen Aufgaben und Entscheidungen, verringerte Leistungsfähigkeit und verminderte Motivation und Kreativität sind die Folgen. Die Arbeit wird gern auf den Dienst nach Vorschrift reduziert. Auch das Privatleben wird beeinträchtigt: Die Betroffenen ziehen sich immer mehr zurück, pflegen kaum mehr Freundschaften und trennen sich vom Partner oder der Partnerin. Unternehmen sie nichts dagegen, vereinsamen sie.

Weg 1

Grenzen setzen, Nein sagen

gute Auftragsklärung (wofür bin ich zuständig?)

Weg 2

Gute Selbstfürsorge

gesunde Ernährung, Bewegung, Entspannung, Ruhe

Weg 3

Soziale Kontakte pflegen

mit Freunden treffen, mit der Familie etwas unternehmen

Weg 4

Humor und Freude

Dinge einfach nur aus Spaß machen, keine Zielorientierung

»... Fehler schleichen sich ein, die Merkfähigkeit lässt nach und vielleicht zeigen sich auch körperliche Symptome wie Kopfschmerzen, Magenschmerzen, Übelkeit oder Verdauungsstörungen ...«

Es gibt einen „Burnout-Typ“

Ob ein Ereignis oder ein Kunde als stressig oder nicht empfunden wird, ist individuell. Besonders leistungsfähige und engagierte Menschen sind gefährdet, in einen Burnout zu rutschen. Nur wer brennt, brennt aus! Gerade einsatzfreudige Charaktertypen sind prädestiniert dafür, über ihre Grenzen zu gehen. Nachfolgend sind die wichtigsten Charakterzüge aufgeführt, die (zu) viel Kraft von uns fordern:

- Hoher Perfektionismus: „Ich muss das gut machen.“
- Wenig Selbstwertgefühl: „Ich wünsche mir Anerkennung von anderen. Wenn ich richtig gut bin, dann bekomme ich diese.“
- JA statt NEIN: „Na gut, wenn die Kollegin mich so bittet, dann erledige ich die Unterlagen noch heute Abend.“
- Geben statt Fordern: „Gut Chef, ich übernehme die Abendsschicht bei unserer Veranstaltung, es wird ja sonst so schwierig, die Termine zu besetzen. Mein Mann wird verstehen, dass ich zum Geburtstagsfest dann zu spät komme.“
- Innere strenge Normen: „Erst die Arbeit, dann das Vergnügen.“

- Wenig Delegationsfähigkeit: „Wenn ICH nicht die Papiere noch einmal kontrolliere, dann fehlt sicher etwas.“
- Hohes Verantwortungsgefühl: schnelle Bereitschaft, jegliche Verantwortung zu übernehmen.

Wege aus der Burnout-Falle

Machen Sie den Test (Seite 30) und erfahren Sie, ob Sie bereits dabei sind, in die Burnout-Falle zu tappen. Wenn einige Aussagen im Test im roten Burnout-Level-Bereich liegen, dann machen Sie nicht weiter wie bisher. Nehmen Sie sich die Zeit, über Ihre jetzige Situation ehrlich nachzudenken. Setzen Sie dabei die rosarote Brille ab. Versuchen Sie nicht, sich mit Selbstbeschwichtigungen wie „So schlimm ist es ja noch nicht, nur noch die nächsten vier Wochen durchhalten, morgen wird es besser“ usw. auszutricksen. Nein! Sie haben sich schon jahrelang überfordert und laufen ernsthaft Gefahr, in eine Depression zu rutschen. ←

Dr. med. Claudia Christ MPH,

Internistin und Psychotherapeutin, Gesundheitswissenschaftlerin

Impressum

work + balance

Ein Produkt des Gabler Verlags
und der Redaktion working@office

Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH
Postfach 1546 | 65173 Wiesbaden
Abraham-Lincoln-Straße 46 | 65189 Wiesbaden
fon 0611 7878-0 | fax 0611 7878-490
E-Mail: springerfachmedien-wiesbaden@springer.com
www.gabler.de

Geschäftsführer: Dr. Ralf Birkelbach,
Albrecht F. Schirmacher
Gesamtleitung Anzeigen: Armin Gross
Gesamtleitung Marketing: Rolf-Günther Hobbeling
Gesamtleitung Produktion: Christian Staral
Gesamtleitung Vertrieb: Gabriel Gottlinger

Redaktion:

Herausgeberin: Maria Akhavan-Hezavei
Chefredakteurin: Annette Rempel (v. i. S. d. P.)
fon 0611 7878-246, fax 0611 7878-490
Michaela Kreuzpointner (Redakteurin)
Sonja Respondek (Redaktionsassistentin)
fon 0611 7878-246, fax 0611 7878-490
Textchefin: Kirsten Wolf, München

Redaktionelle Mitarbeiter dieses Specials:
Dr. med. Claudia Christ, Dr. Michaela Döll, Dr. Andrea Fiemmer,
Judith-Maria Gillies, Andrea Himmelstoß, Diane Keller,
Barbara Link, Katja Sterzenbach, Ute Voß
Korrektorat: workformedia GdBR

Produktmanagement/Marketing:
Rolf-Günther Hobbeling,
rolf-guenter.hobbeling@springer.com

Best Ad Media – Anzeigenverkauf:
Anzeigenleitung: Eva Hanenberg,
tel +49 (0)611 7878-226, fax +49 (0)611 7878-446
eva.hanenberg@best-ad-media.de
Anzeigenverkauf: Patricia Schledz,
tel +49 (0)611 7878-261
patricia.schledz@best-ad-media.de
Anzeigendisposition: Nicole Brzank,
tel +49 (0)611 7878-616, fax +49 (0)611 7878-443
nicole.brzank@best-ad-media.de
www.best-ad-media.de

Produktion/Layout:
Iris Conradi, fon 0611 7878-263
Lisa Kämmerer, fon 0611 7878-501

Sonderdrucke:
Martin Leopold,
Medien-Kontor Leopold, Kreuzstraße 1,
53489 Sinzig, tel +49 (0)2642 907596

Titelbild: © 2010 Nicolas Hansen / Shapecharge/ iStockphoto

© Gabler | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH,
Dezember 2010.

* Gabler ist eine Marke von Springer Fachmedien. Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsguppe SpringerScience+Business Media. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlags vervielfältigt oder verbreitet werden.

Unter dieses Verbot fällt insbesondere die gewerbliche Vervielfältigung per Kopie, die Aufnahme in elektronische Datenbanken und die Vervielfältigung auf CD-ROM und anderen elektronischen Datenträgern.

Die einzelnen Beiträge geben die Meinung der Autoren, nicht notwendigerweise die der Redaktion wieder. Die Redaktion übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der abgedruckten Inhalte.

Für den Inhalt der Werbeanzeigen ist das jeweilige Unternehmen oder die Gesellschaft verantwortlich.

Druck:
Stürtz GmbH, Würzburg (Germany).

Printed in Germany.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorarm gebleichtem Papier.