

## **„Ich gleite im warmen Aufwind – Resilienz stärken und Burnout vorbeugen mit dem Zürcher Ressourcen Modell®“**

(Mag. Ulrike Gmachi-Fischer)

Eine neue Studie vom Institut Wirtschaftsstandort OÖ, veröffentlicht am 4. Dezember 2013, hat die volkswirtschaftlichen Kosten berechnet, die durch die Behandlung von Burnout anfallen. Anhand von drei Verlaufsszenarien wird gezeigt, wie die Gesamtkosten vom Diagnosezeitpunkt abhängen und welche finanziellen Auswirkungen dies auf Klein-, Mittel- und Großbetriebe hat.



Burnout wird in der Internationalen Klassifikation der Erkrankungen (ICD 10) als „Ausgebranntsein“ und „Zustand der totalen Erschöpfung“ mit dem Diagnoseschlüssel Z73.0 erfasst. Als Hauptdiagnose wird immer noch vor allem „Depression“ herangezogen.

Verschiedene Diagnoseinstrumente (MBI, AVEM, Impulstest, u.a.) evaluieren assoziierte Bereiche wie: Emotionen, Depersonalisierung, Leistungsfähigkeit, Arbeitsengagement, Widerstandsfähigkeit, Stressoren, Ressourcen u.a.;

### **Studien zum Thema Burnout:**

4% der erwerbstätigen ÖsterreicherInnen haben das Gefühl, selbst von Burnout gefährdet zu sein (Marketagent.com, 2010). 19% der befragten Angestellten sind Burnout-gefährdet. Burnout-gefährdete Personen sind auch häufiger krank. (Studie Business Doctors, 2012). Der Fonds Gesundes Österreich ließ von der Firma Innovatives Betriebliches Gesundheitsmanagement (IBG) von 2007 bis 2009 eine Praxis-Studie in 7 Großbetrieben durchführen. Diese ergab, dass 23% der Befragten bereits Burnout-Symptome aufwiesen und dass Führungskräfte ein geringeres Burnout Risiko haben als andere Beschäftigungsgruppen. 67% der Schichtarbeiter und 23% der Tagesarbeiter verzeichnen Burnout-Symptome.

Die WIFO Studie über psychische Belastungen (2012) zeigt, dass ein Drittel der unselbständig beschäftigten Männer und ein Viertel der unselbständig beschäftigten Frauen psychischen Belastungsfaktoren ausgesetzt sind (Zeitdruck, Überbeanspruchung). Die Studie beziffert die gesamtwirtschaftlichen Kosten der psychischen Belastungen für 2009 mit etwa 1,2% des BIP oder 3,3 Mrd. Euro.

Laut Wirtschaftskammer Österreich sind bereits über 450.000 Personen wegen Berufsunfähigkeit vorzeitig aus dem Erwerbsleben ausgeschieden, das ist ein Anstieg von 20% innerhalb von 10 Jahren. Die Neuzugänge in die Pension haben sich im selben Zeitraum verdoppelt, jede/r Vierte war jünger als 50 Jahre. Psychische Erkrankungen sind laut WKO die zweitgrößte Ursache für Invaliditätspension.

### **Die erhobenen Kosten nach Diagnosezeitpunkt:**

Die Studie des Instituts Wirtschaftsstandort Oberösterreich hat folgende Gesamtkosten erhoben:

- Bei Früherkennung verursacht ein/e Burnout-Betroffene/r Gesamtkosten in Höhe von rund 1.500 bis 2.300 Euro.
- Bei zeitverzögerter Diagnose entstehen Gesamtkosten für Behandlung und Krankenstand in Höhe von 12.400 bis 17.700 Euro.
- Bei später Diagnose summieren sich die Kosten von Burnout auf 94.000 bis 131.000 Euro pro Fall.

### **Die Kosten für Betriebe:**

- In Kleinbetrieben entstehen Gesamtkosten durch Burnout zwischen 1.200 Euro bis 3.400 Euro, je nach Diagnosezeitpunkt, das sind 3% - 8,8% der durchschnittlichen Personalkosten pro Betrieb.
- In Mittelbetrieben wurden Gesamtkosten ermittelt zwischen 10.300 Euro und 29.900 Euro, das sind 1,3% bis 3,8% der durchschnittlichen Personalkosten.
- Großbetrieben entstehen Gesamtkosten zwischen 220.000 Euro und 650.000 Euro, das sind 0,9% - 2,7% der durchschnittlichen Personalkosten.

Insbesondere Kleinbetriebe, die in Österreich rund 90% aller Betriebe ausmachen, sind besonders stark betroffen, wenn Burnout-bedingte Arbeitsausfälle notwendig sind.

***Schlussfolgerung der Studie ist, dass die wirtschaftlichen Kosten umso höher sind, je später der Zeitpunkt der Diagnose von Burnout ist. Noch besser und wesentlich billiger, sind präventive Maßnahmen und Bewusstseinsbildung.***

### **Das Zürcher Ressourcen Modell®**

ZRM® ist ein Modell von Selbstmanagement, das auf aktuellen Erkenntnissen der Neurowissenschaften aufbaut. Es kommt in Beratung, Training und Coaching zum Einsatz und unterstützt seine AnwenderInnen, positive Ressourcen zu aktivieren und Resilienz-Ziele zu erreichen.

Das Zürcher Ressourcen Modell® wurde von Dr. Maja Storch und Dr. Frank Krause im Auftrag der Universität Zürich in den 90er Jahren entwickelt und wird laufend wissenschaftlich auf seine nachhaltige Wirksamkeit überprüft

Im ZRM® kommen zwei entscheidende Tools zum Einsatz: Die ressourcenaktivierende Bildkartei von Dr. Maja Storch und die Motto-Ziele von Dr. Frank Krause.

Die sicherste Vorgehensweise für den Bau von motivationalen Zielen ist, zu dem bewussten Ziel ein Bild zu suchen, dann zu dem Bild die passenden Worte erarbeiten, aus diesen Worten ein Motto-Ziel bauen und dieses Sprachgebilde, das eng mit der Bilderwelt verbunden ist, mit den daran gekoppelten somato-affektiven Signalen aus der Körperwelt auf Maß schneiden.

## Fallbeispiele:

**Markus** (Name geändert) arbeitet am Beschwerde-Telefon und hat es täglich mit aufgebracht KundInnen zu tun, die sich oft aggressiv verhalten. Am Ende jeden Tages fühlt sich Markus emotional erschöpft und ausgelaugt. Er hat Schwierigkeiten einzuschlafen. Die Arbeit macht ihm keine Freude mehr, er macht Dienst nach Vorschrift und würde gerne seinen Job wechseln.

Markus möchte sich souverän fühlen im Umgang mit Beschwerdekunden.

Er erarbeitet sich zum Bild eines Segelbootes das Motto-Ziel: *Ich gleite auf meiner erfrischenden Welle davon.*

Er legt sich einen Pool von Erinnerungshilfen zu, dazu gehören ein kleiner Anker auf seinem Schreibtisch, das Bild vom Segelboot als Bildschirmhintergrund, ein blaues Mauspad u.a.. Diese Dinge erinnern ihn, bewusst und unbewusst, an sein Motto-Ziel und helfen ihm, in seine souveräne Haltung zu finden. Er entwickelt ein Embodiment, eine wellenartige Bewegung mit der Hand, das auf der Körperebene das neue neuronale Netz mit der „souverän“ Information, triggert. Er plant den Einsatz schwieriger Situationen mithilfe seines Ressourcen-Pools.

Schon nach kurzer Zeit stellt Markus fest, dass es ihm viel besser gelingt, auch in schwierigen Situationen gut bei sich und souverän zu bleiben. Er spricht nun oft davon, auf seiner erfrischenden Welle zu gleiten und überträgt diese Haltung auch auf andere schwierige Lebenssituationen.

**Brigitte** (Name geändert) ist Sozialarbeiterin. Sie hat nur noch wenige Jahre zur Pension. Ihre Arbeit erlebt sie als sinnvoll, wenn auch sehr belastend. Sie benötigt immer längere Regenerationsphasen, um zu ihrer Leistungsfähigkeit zurück zu kommen. Brigitte sucht sich ein Bild, ohne bewusste Fragestellung, einfach mit einem guten Gefühl aus. Ihr unbewusstes Bedürfnis meldet sich mit deutlichen somatischen Markern (strahlendes Lächeln, Leichtigkeit in Brust und Bauch) beim Bild eines sonnendurchfluteten Gartens mit einer weißen Sitzbank.

Sie entwickelt ihr Motto-Ziel: *Ich ernte mit Gelassenheit in meinem warmen Garten.*

In ihrem Pool von Erinnerungshilfen sind unter anderen ein grünes T-shirt, ein in Kunstharz eingelassenes Insekt und Vivaldis Vier Jahreszeiten. Eine sorgfältig entwickelte Bewegungsabfolge ist ihr Embodiment, das jene Ressourcen in ihr aktiviert, die dieses Gefühl des Erntens im warmen Garten auslöst. Sie beschreibt es als angenehme Wärme, die sich vom Bauch aus über den ganzen Körper ausbreitet, Leichtigkeit und Frische im Kopf.

Brigitte überlegt, in welchen Situationen es ihr schwer fällt, in diesem guten Gefühl zu bleiben und sie in alte, unerwünschte Automatismen verfällt. Sie plant für diese Situationen den Einsatz ihrer Erinnerungshilfen, ihres Embodiments und bittet eine Kollegin, ihr eine grüne Karte zu zeigen, wenn sie sie beim Schimpfen ertappt. Damit triggert sie das gute Gefühl in schwierigen Situationen und verhindert, in ein altes Verhaltensmuster zu fallen. In ca. 3 Monaten wird sie diese neue Haltung integriert und einen neuen, erwünschten Automatismus entwickelt haben.

## Resümee

Sowohl Markus als auch Brigitte haben etwas zur Burnout-Prophylaxe getan. Sie haben unbewusste Ressourcen aktiviert, die in schwierigen Situationen eine bestimmte Haltung, verbunden mit einem guten Gefühl, hervorruft und sie so handeln lässt, wie sie das wünschen. Dies stärkt ihre Selbstmanagementfähigkeiten und ihr Selbstvertrauen. Sie lernen, selbst in schwierigen Situationen die Kontrolle über sich zu bewahren.

Und sie haben eine Methode gelernt, mit der sie sich jederzeit ein neues, gesundes Verhalten angewöhnen können.

Burnout ist volkswirtschaftlich, betrieblich und persönlich mit (zu) hohen Kosten verbunden. Maßnahmen zur Prävention sind nachweislich wesentlich billiger und es profitiert jede/r Einzelne, das Unternehmen bis hin zur Volkswirtschaft davon. Das Zürcher Ressourcen Modell® ist eine geeignete Methode, um Selbstmanagement, Gesundheit und Resilienz zu fördern.

## Über KUBE



Das Beratungsunternehmen KUBE – [www.kube.co.at](http://www.kube.co.at) – wurde 2007 von Mag. Ulrike Gmachi-Fischer gegründet und bietet Analyse, Consulting, Training und Coaching im Bereich Kundenbeziehungen. Im Fokus stehen die Optimierung der Kommunikation, des Wohlbefindens und der Prozesse an den Schnittstellen zwischen Unternehmen und ihren Kunden mit Techniken aus der Psychologie, Kommunikationswissenschaften und Hirnforschung. Geschäftsführerin Gmachi-Fischer ist

Kommunikationswissenschaftlerin und zertifizierte ZRM®-Trainerin. Sie bringt langjährige nationale und internationale Praxiserfahrung in den Bereichen Beschwerdemanagement, Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Customer Service, Call Center sowie Customer Relationship Management mit.

Kontakt Daten: [www.kube.co.at](http://www.kube.co.at) | [gmachi@kube.co.at](mailto:gmachi@kube.co.at) | +43 (0)660 555 1 555