

Arbeitsbereich/Berufsgruppe:*) _____

Arbeitstätigkeit:*) _____

Checkliste 5: Ursachen emotionale Erschöpfung

Emotionale Erschöpfung ... Zustand der Kraftlosigkeit, der aus einer übermäßigen emotionalen oder physischen Anstrengung (Anspannung) resultiert. Die Betroffenen fühlen sich schwach und müde, haben Selbstzweifel. Sie leiden bei der Arbeit unter Antriebsschwäche und sind leicht reizbar.

In der Liste sind Merkmale enthalten, die **Ursachen für die Entstehung von emotionaler Erschöpfung bei der Arbeit** in Kombination mit den Ursachen für die Entstehung von Stress und psychischer Ermüdung beschreiben (Merkmale 1 bis 10) sowie das Erleben von emotionaler Erschöpfung kennzeichnen (Merkmale 11 bis 16).

Treffen diese Merkmale für die Arbeit, die Sie bewerten, zu? Kreuzen Sie bitte die entsprechenden Merkmale an.

Bei der Arbeit		
1	<input type="radio"/>	kommt es vor, dass zu wenig Zeit für die Kunden**) ist.
2	<input type="radio"/>	reicht die Zeit nicht, um alle Aufgaben qualitätsgerecht zu erledigen.
3	<input type="radio"/>	fehlen relevante Informationen für die Betreuung oder Beratung von Kunden.
4	<input type="radio"/>	gibt es für eigene Entscheidungen geringe Möglichkeiten.
5	<input type="radio"/>	kommt es zu Konflikten oder Streitigkeiten mit Kunden.
6	<input type="radio"/>	gibt es Abstimmungsprobleme mit anderen Berufsgruppen oder Abteilungen.
7	<input type="radio"/>	können Pausen nicht eingehalten werden.
Liegen zusätzlich andere Einflüsse vor, z. B.		
8	<input type="radio"/>	ist die physische Belastung sehr hoch (z.B. durch Lärm, beim Heben und Tragen, beim Stehen).
9	<input type="radio"/>	gibt es hohe bürokratische Hindernisse und Auflagen.
10	<input type="radio"/>	kann die Dienstplan-/Schicht-/Urlaubsplanung wenig selbst beeinflusst werden.
Merkmale aus den Bereichen Leistung und Verhalten		
Bei der Arbeit		
11	<input type="radio"/>	kann ich mich nicht mehr auf die Belange der Kunden einstellen.
12	<input type="radio"/>	kann ich nicht mehr freundlich sein.
13	<input type="radio"/>	schaffe ich weniger als früher.
14	<input type="radio"/>	habe ich Zweifel, dass ich alles richtig mache.
15	<input type="radio"/>	glaube ich, dass ich den Ansprüchen nicht mehr genüge.
16	<input type="radio"/>	bin ich nur noch froh, wenn ich nach Hause gehen kann.
Die Merkmale 11 bis 16 können nur von den Beschäftigten eingeschätzt werden.		

*) Angaben bei Bedarf

**) Mit Kunden sind auch Klienten, Patienten sowie Angehörige, Schüler, Azubis und andere Gruppen von internen und externen Dienstleistungsnehmern gemeint.