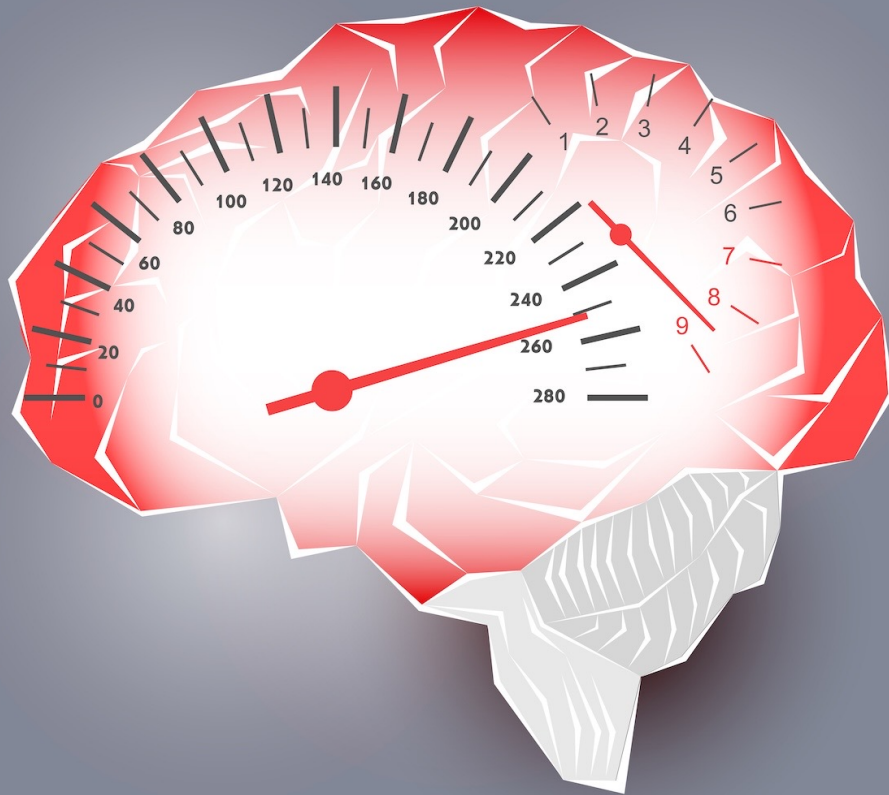




# Erschöpfung gezielt vorbeugen: Klarheit statt Dauerstress

---

Manfred Stockmann  
Contact Center Summit 2025  
09. Oktober 2025



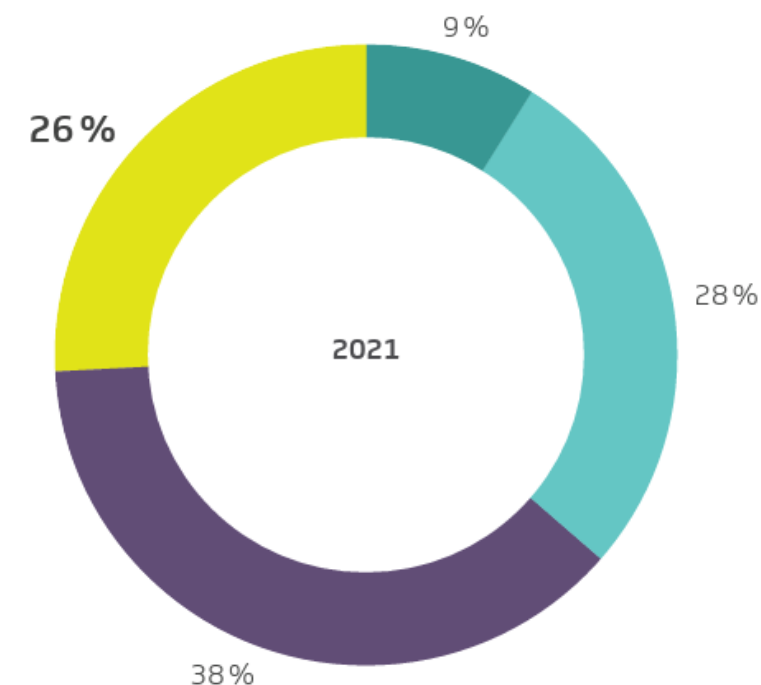
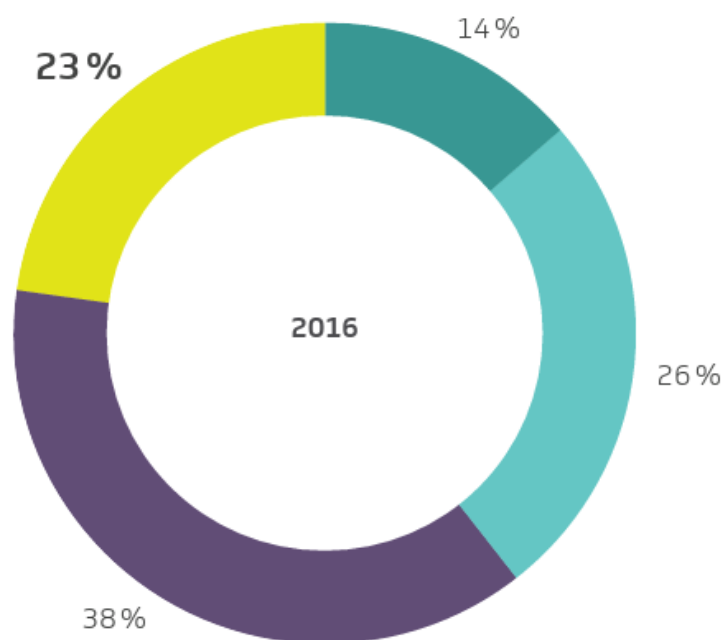
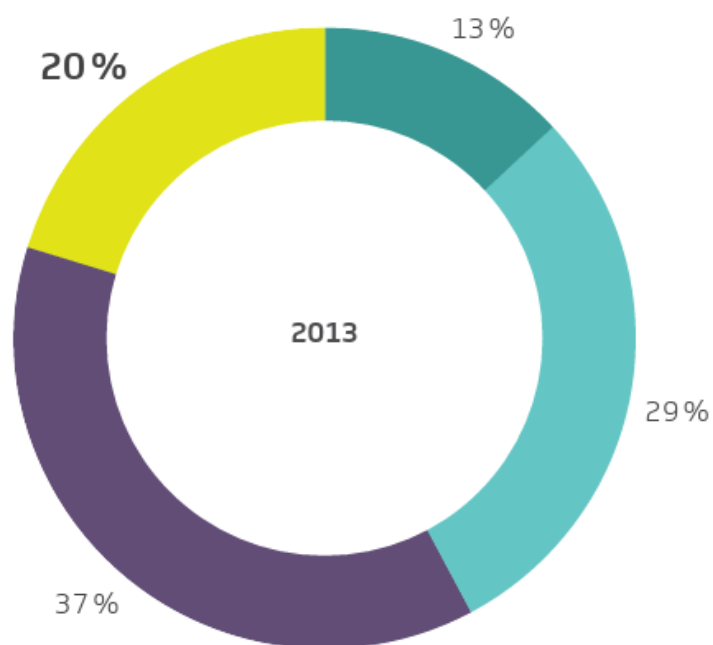
## Was Dich erwartet

- Ein paar Fakten zur Stressentwicklung in Deutschland
- Die 12 Phasen des Burnouts
- Ein paar Gedanken zur Burnout-Prävention
- Einordnung in den ShuHaRi-Ansatz
- Methoden zur Selbsteinschätzung
- Kurze Übungen für den Alltag



# Entwicklung des Stresslevels von 2013 bis 2021

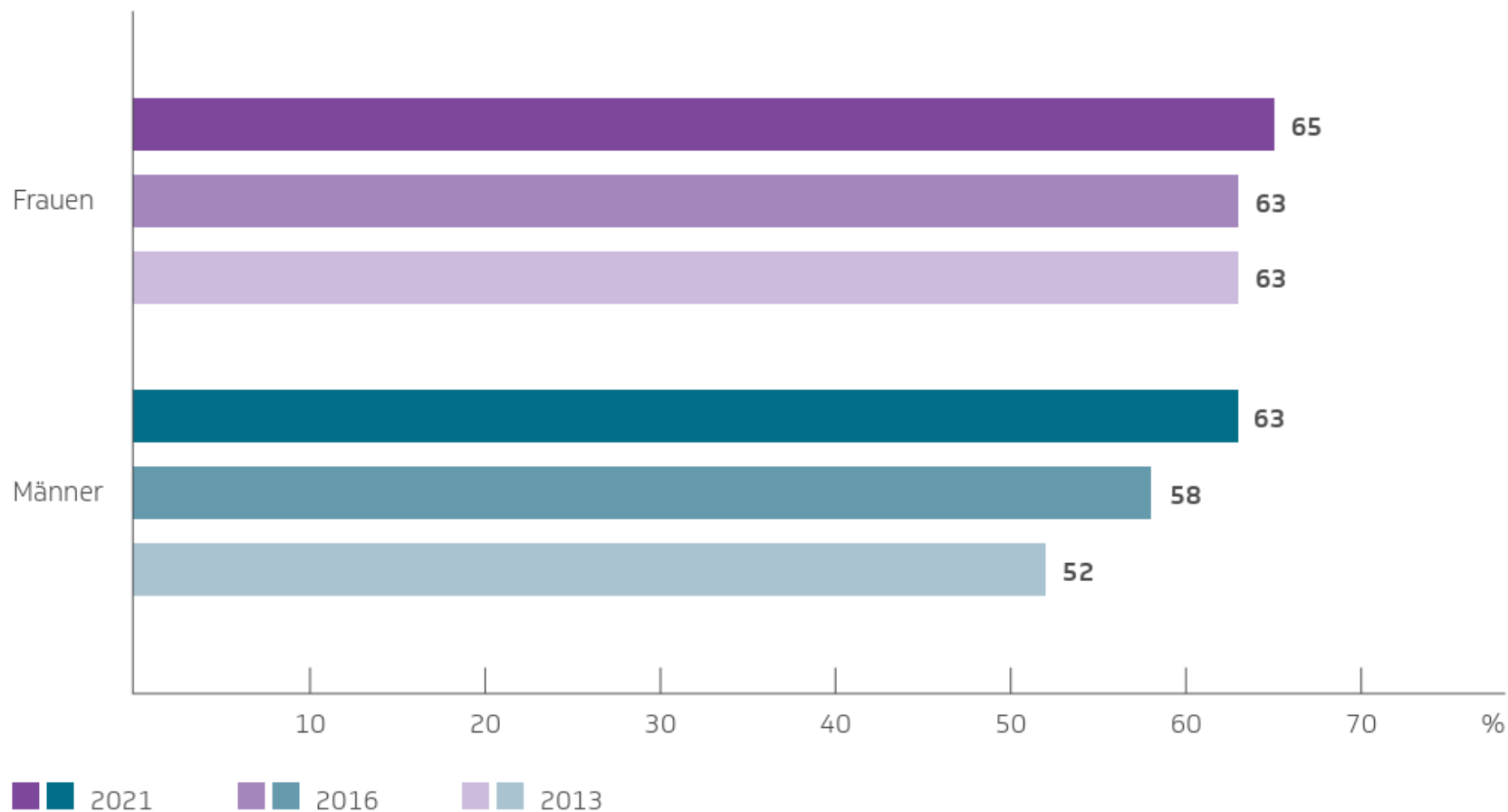
Der Stresslevel hat von 2013 bis 2021 weiter zugenommen  
 „Wie häufig fühlen Sie sich privat oder beruflich gestresst?“



■ nie   ■ selten   ■ manchmal   ■ häufig

## Männer holen bei Stresserleben auf

Anteil der Personen, die sich manchmal oder häufig gestresst fühlen

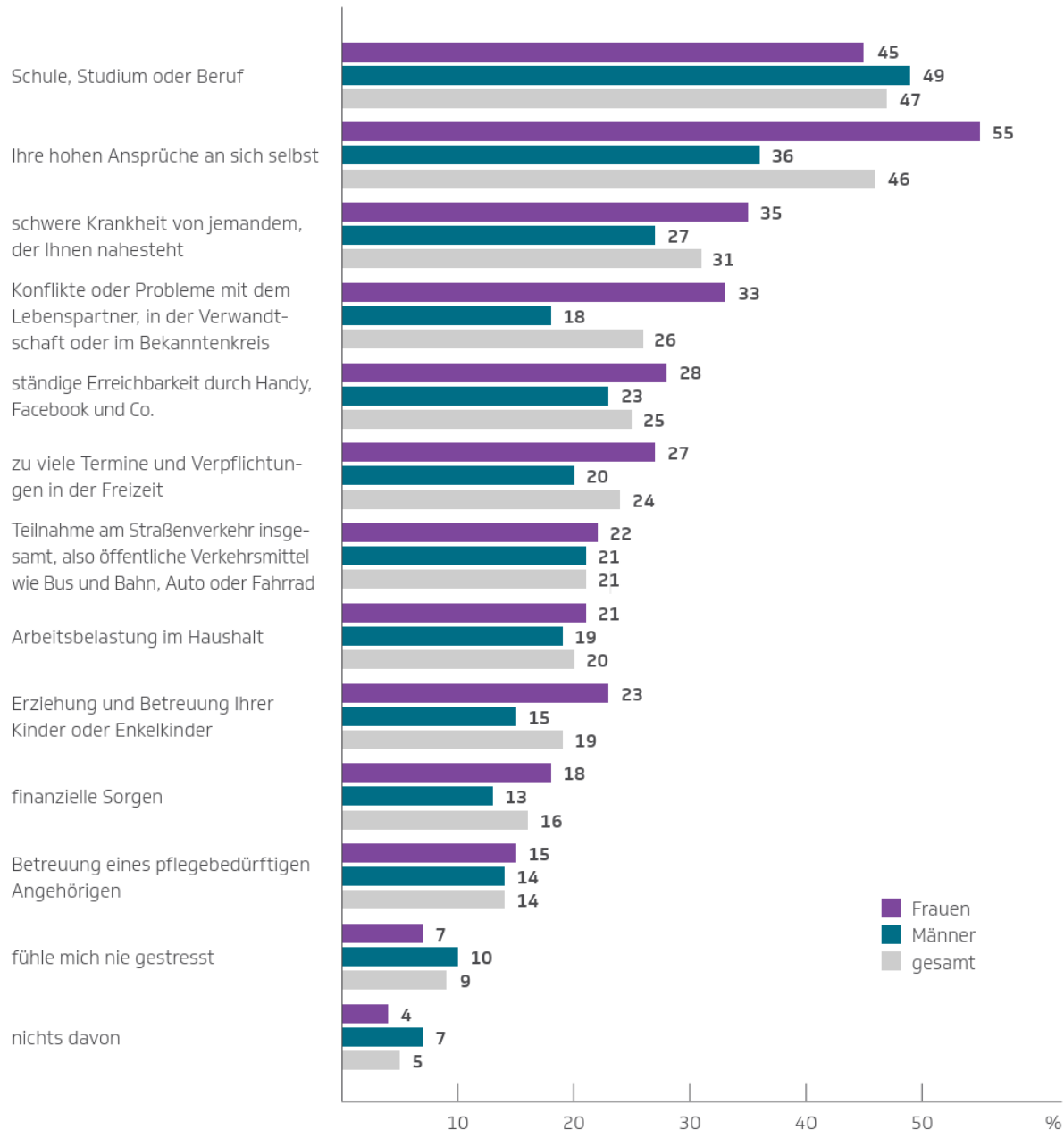


Männer holen bei  
Stresserleben auf



## Das stresst Deutschland

„Was führt hauptsächlich dazu, dass Sie sich gestresst fühlen?“



Mehrfachnennungen möglich

# Das stresst Deutschland

## Die größten Belastungen am Arbeitsplatz

1	Zu viel Arbeit (32%)
2	Termindruck, Hetze (32%)
3	Störungen und Unterbrechungen (28%)
4	Informationsüberflutung (23%)
5	Schlechte Arbeitsplatzbedingungen (19%)
6	Ungenaue Anweisungen, Vorgaben (19%)
7	Ergonomie im Homeoffice (17%)
8	Zu wenig Handlungsspielraum (13%)
9	Unzureichende Trennung Berufs- und Privatleben im Homeoffice (12%)
10	Schlechte Stimmung im Team (12%)
11	Probleme Vereinbarkeit Beruf und Familie (11%)
12	Unterforderung (10%)
13	Mangelnde Anerkennung der eigenen Leistung (10%)
14	Ungerechte Bezahlung (9%)
15	Erforderliche Erreichbarkeit in Freizeit/Urlaub (7%)
16	Probleme mit Vorgesetzten (5%)



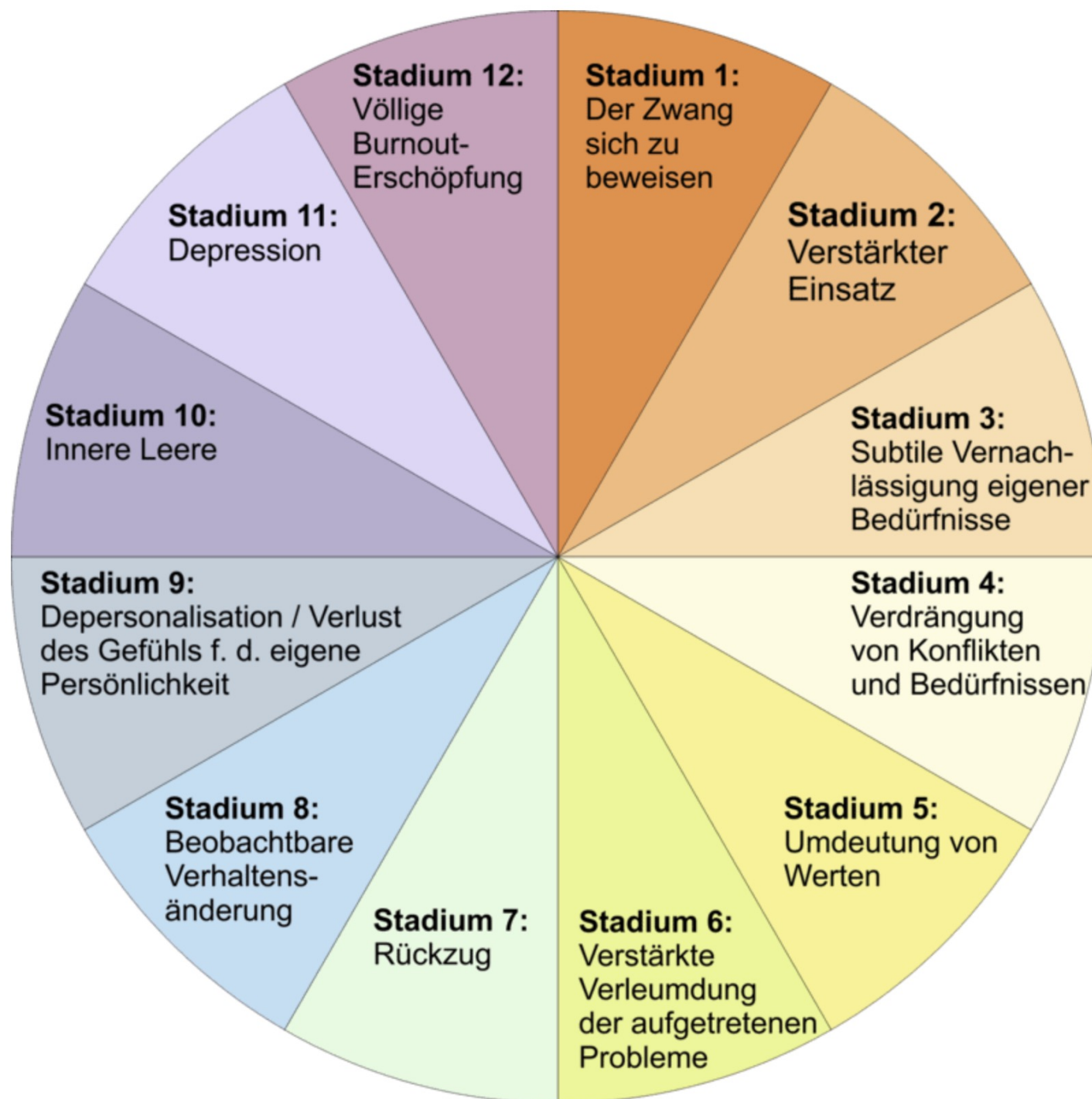
# Die größten Belastungen am Arbeitsplatz

Quelle: Entspann dich, Deutschland!,  
Stressstudie 2021 der Techniker Krankenkasse

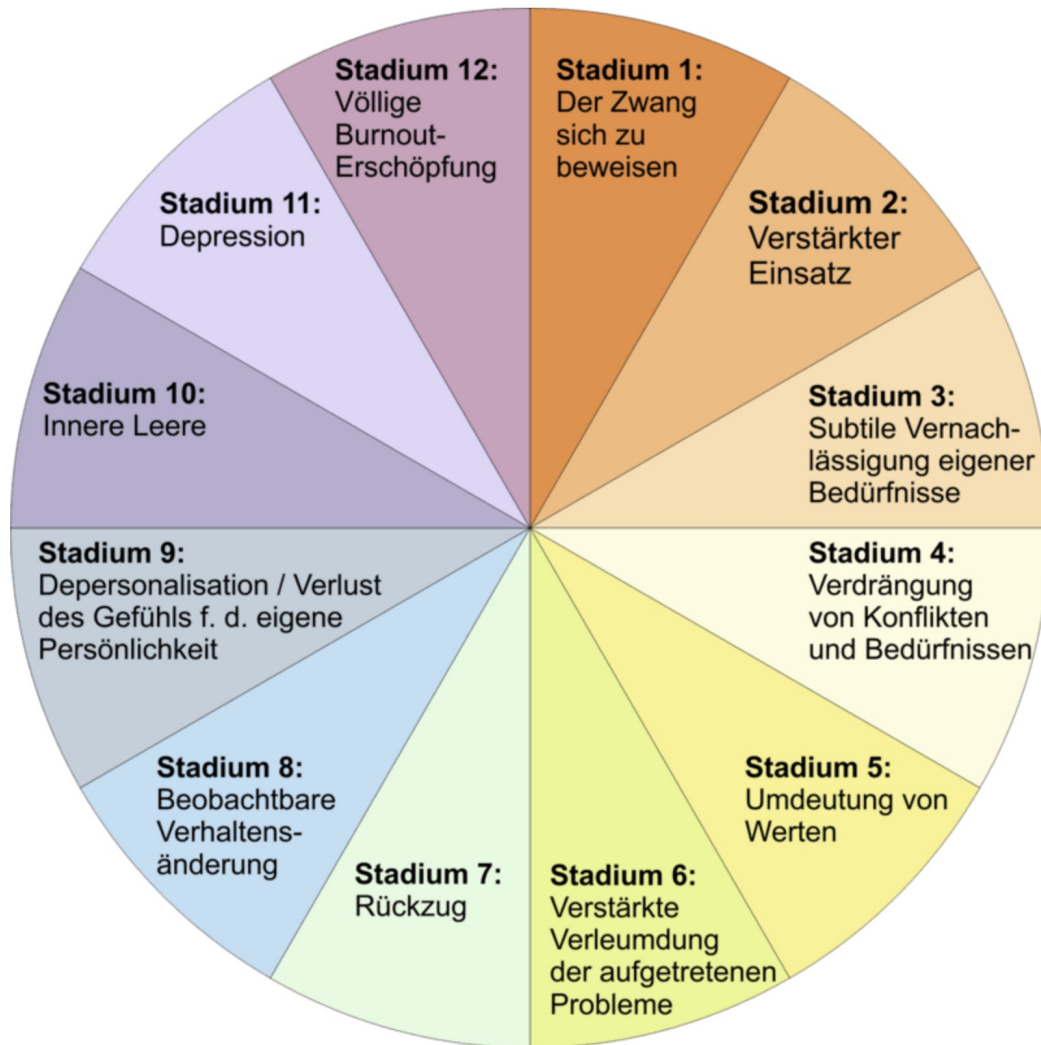
*„Was ein Mensch tut und was ihm gut tut,  
sind zwei verschiedene Dinge.“*

- Charles Handy, irischer Wirtschafts- und Sozialphilosoph, \*1932





Die 12 Phasen  
des Burnouts  
nach  
Herbert Freudenberger  
und Gail North  
(Psychoanalytiker)



## Phase 1: Der Zwang sich zu beweisen

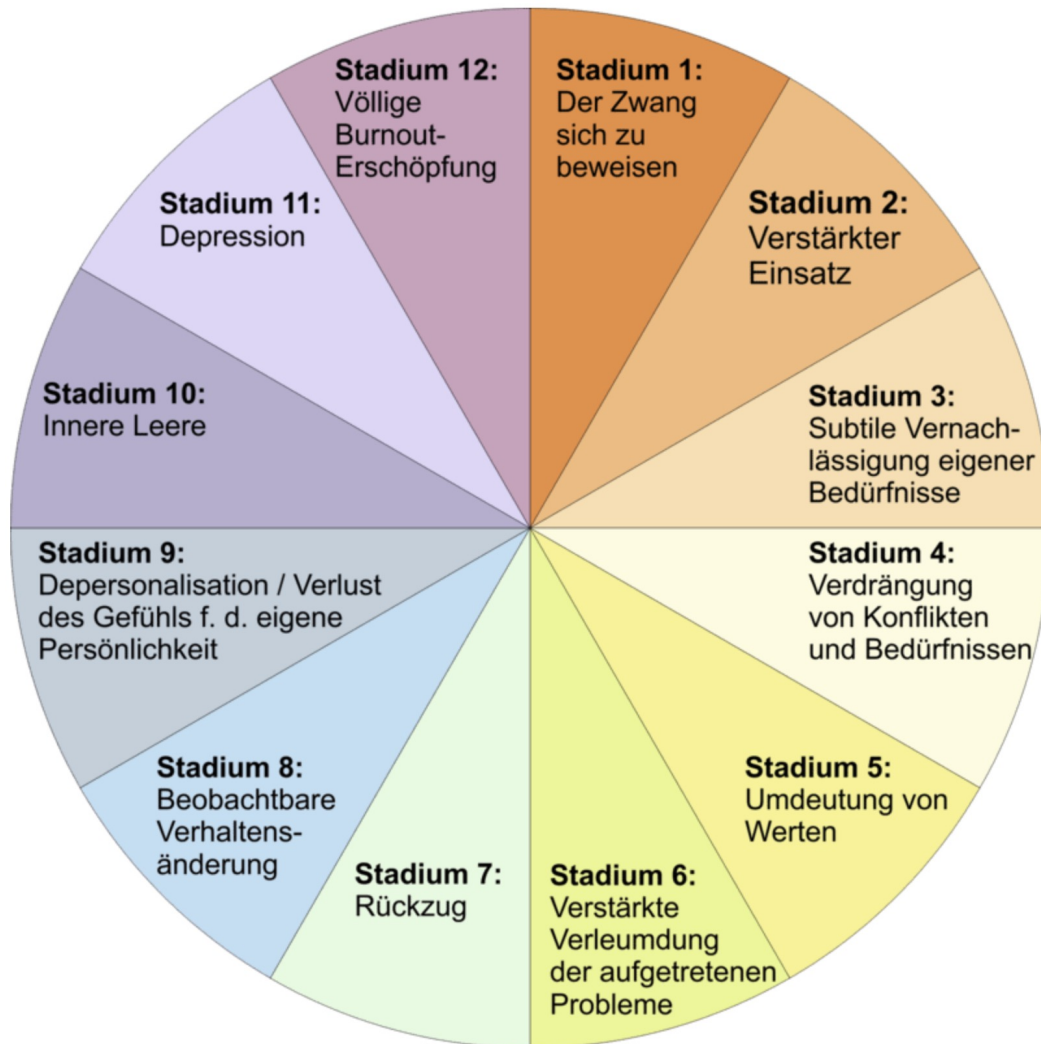
Diese erste Burnout-Phase ist insgesamt von Perfektionismus geprägt. Betroffene wollen sich selbst beweisen, haben erhöhte Erwartungen an sich selbst und Angst dabei zu versagen. Sie übersehen bereits eigene Grenzen und stellen eigene Bedürfnisse hinten an.

## Phase 2: Verstärkter Einsatz

Aufbauend auf Phase 1 manifestiert sich der Perfektionismus in der Bereitschaft freiwillige und unbezahlte Mehrarbeit zu leisten. Betroffene haben das Gefühl alles alleine und schnell machen zu müssen. Das Abgeben von Aufgaben fällt schwer.

## Phase 3: Vernachlässigung eigener Bedürfnisse

Betroffene empfinden den Zustand der Überarbeitung als normal oder positiv. Sie vernachlässigen zunehmend ihre eigenen Bedürfnisse. Der Lebensstil wird insgesamt ungesünder (Schlafstörungen, Mehrkonsum von Kaffee, Einnahme von Aufputzmittel oder Zigarettenkonsum). Erste Fehler bei der Arbeit schleichen sich ein.



## Phase 4: Verdrängung von Konflikten und Bedürfnissen

Es können zunehmend Konflikte mit dem Arbeitskollegen/der Arbeitskollegin oder dem Partner/der Partnerin aufkommen, wobei diese genauso wie erste körperliche oder psychosomatische Symptome verdrängt werden. Die Fehlleistungen wie das Vergessen von Terminen oder dem Erledigen von zuvor versprochenen Aufgaben häufen sich.

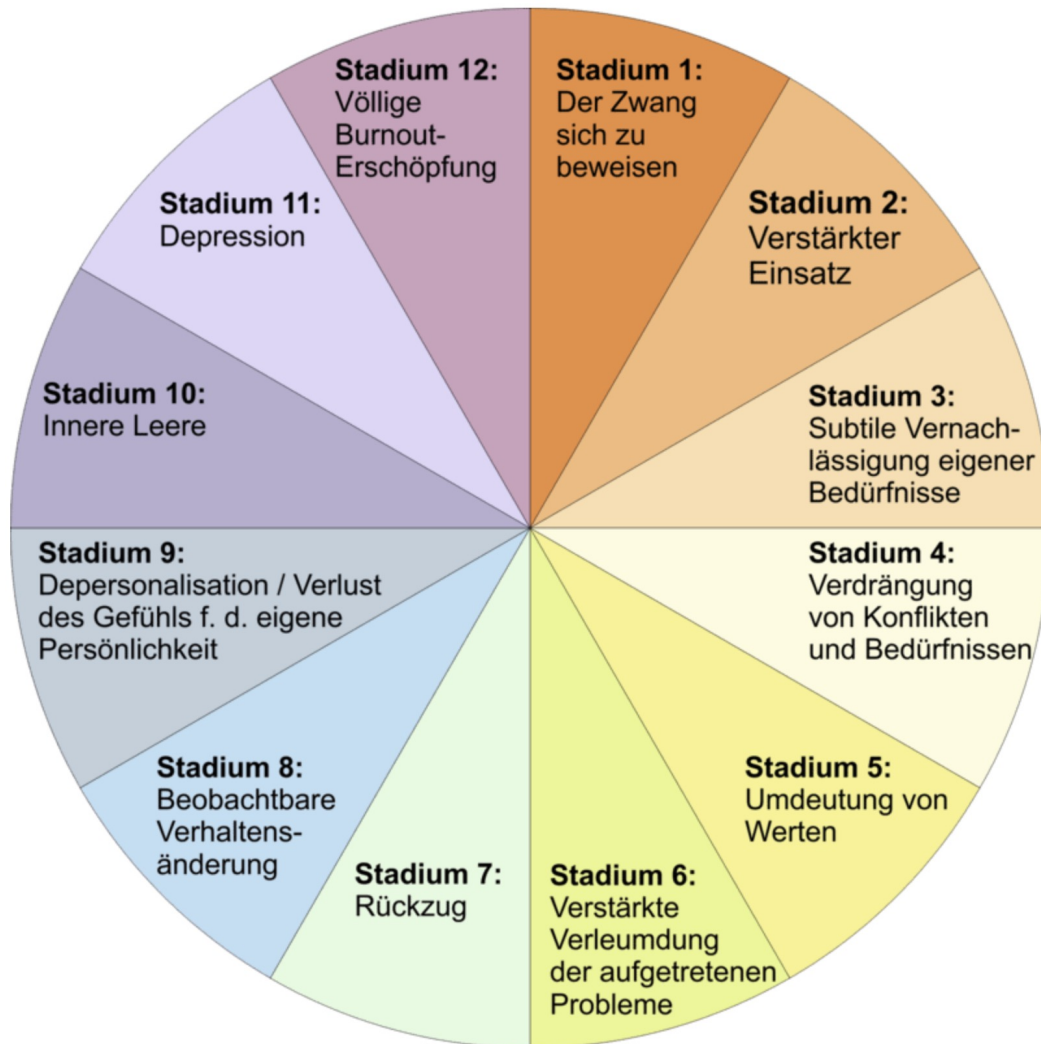
## Phase 5: Umdeutung von Werten

Die Wahrnehmung der Betroffenen verändert sich. Sie zeigt sich in verminderter Empathie und der Vernachlässigung von Freunden und Familie. Die volle Aufmerksamkeit ist auf die Arbeit gerichtet und Hobbys werden aufgegeben.

## Phase 6: Verleugnung der Probleme

Betroffene haben ein Gefühl der mangelnden Anerkennung. Sie werden zynischer und aggressiver im Umgang. Sie beginnen sich zu isolieren, während ihre Leistungsfähigkeit nachlässt. Körperliche Beschwerden nehmen zu.





## Phase 7: Rückzug

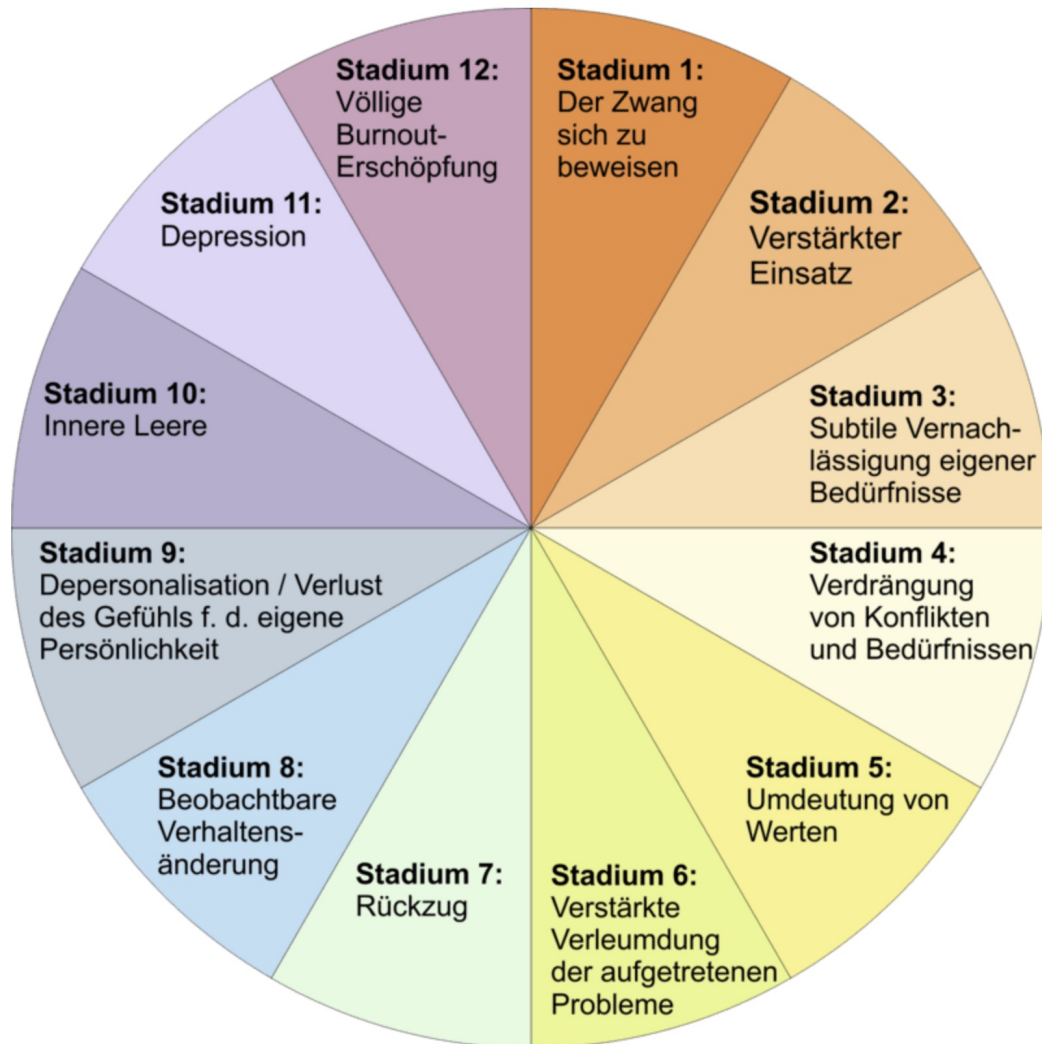
Soziale Kontakte wie Freunde und Familie werden als Belastung empfunden. Betroffene fühlen sich Orientierungs- und Hoffnungslos und fokussieren sich stattdessen auf Ersatzbefriedigungen (Essen, Alkohol, Drogen, Spielen, Sex). Da Betroffene keine Kraft mehr haben heißt es auf Arbeit nur noch Dienst nach Vorschrift. Diese Phase zeigt sich zudem in zunehmend psychosomatischen und körperlichen Symptome, wie Gewichtsveränderungen, Herzklopfen oder Bluthochdruck.

## Phase 8: Verhaltensänderung

Der soziale Rückzug schreitet voran und Betroffene verfallen in Selbstmitleid und Einsamkeit. Gleichzeitig werden sie gleichgültiger und misstrauisch gegenüber anderen. Zuwendungen werden als Angriff erlebt. Die Arbeit stellt eine große Belastung dar bei der die Betroffenen häufiger Ausflüchte suchen.

## Phase 9: Depersonalisation

Betroffene erleben in dieser Phase zunehmen das Gefühl nicht sie selbst zu sein. Sie fühlen sich leer und wie „Maschinen die funktionieren müssen“. Seelische und körperliche Beschwerden treten verstärkt auf und können sich in Magen-Darm-Problemen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen aber auch einer mangelnden Körperhygiene aufzeigen.



## Phase 10: Innere Leere

Diese Phase ist gekennzeichnet durch Gefühle von innerer Leere, Mutlosigkeit und Ängsten. Betroffene können Phobien entwickeln und unter Panikattacken leiden.

## Phase 11: Depression

Betroffene sind ständig erschöpft, empfinden Selbsthass und Verzweiflung. Dieser Zustand kann mit Suizidgedanken einhergehen.

## Phase 12: Völlige Erschöpfung

In der letzten Phase der Burnout Stadien nimmt die geistige, körperliche und emotionale Erschöpfung ein lebensbedrohliches Ausmaß. Suizidalität und Selbstmordgedanken beherrschen den Alltag der Betroffenen. In dieser Phase ist schnelles Handeln erforderlich.

# Burnout-Prävention



## Stressquellen einordnen

Was mich selbst betrifft

Was meine soziale Kontaktgruppe (Team, Familie) betrifft

Was die Gesellschaft / Organisation betrifft



# Burnout-Prävention



## Stressquellen erkennen und abbauen

Nur wer seine eigenen Grenzen und Bedürfnisse kennt, ist in der Lage, rechtzeitig gegenzusteuern. Darüber hinaus ist es wichtig, die möglichen individuellen Stressoren zu identifizieren, um diese reduzieren oder vermeiden zu können.

# Burnout-Prävention



## Beispiele und Maßnahmen zur Bewältigung von Stressoren:

- Aufgaben lassen sich delegieren.
- Ein gutes Zeitmanagement hilft, planbare Aufgaben rechtzeitig zu beginnen, sodass ausreichend Zeit bleibt.
- Mit einem klaren „Nein“ vermeiden Sie die nächste Aufgabe oder die nächste Arbeitszeitverschiebung.
- In einem Gespräch mit dem Vorgesetzten kann Überlastung thematisiert und nach Lösungen gesucht werden.
- In einer Besprechung im Praxisteam entscheidet man gemeinsam, welche Aufgaben in Zeiten mit hoher Arbeitsbelastung liegen bleiben dürfen.
- Im Team lassen sich Vereinbarungen zur gegenseitigen Unterstützung treffen.

# Burnout-Prävention



Den größten Stress machen wir uns selbst.

Typische Glaubenssätze wie ...

„Ich muss immer alles 100% machen“,  
„Wenn ich „Nein“ sage, werde ich nicht mehr gemocht.“ oder  
„Ich muss immer für alles die Verantwortung übernehmen,  
sonst macht es niemand“

... können jedoch aufgelöst werden.

Denn der eigene Anspruch lässt sich verändern und auch das  
„Neinsagen“ ist trainierbar.



# Burnout-Prävention



Neben Maßnahmen zur Stressbewältigung wird auch der Steigerung der Selbstfürsorge ein positiver Nutzen bei der Burnout-Prävention zugeschrieben:

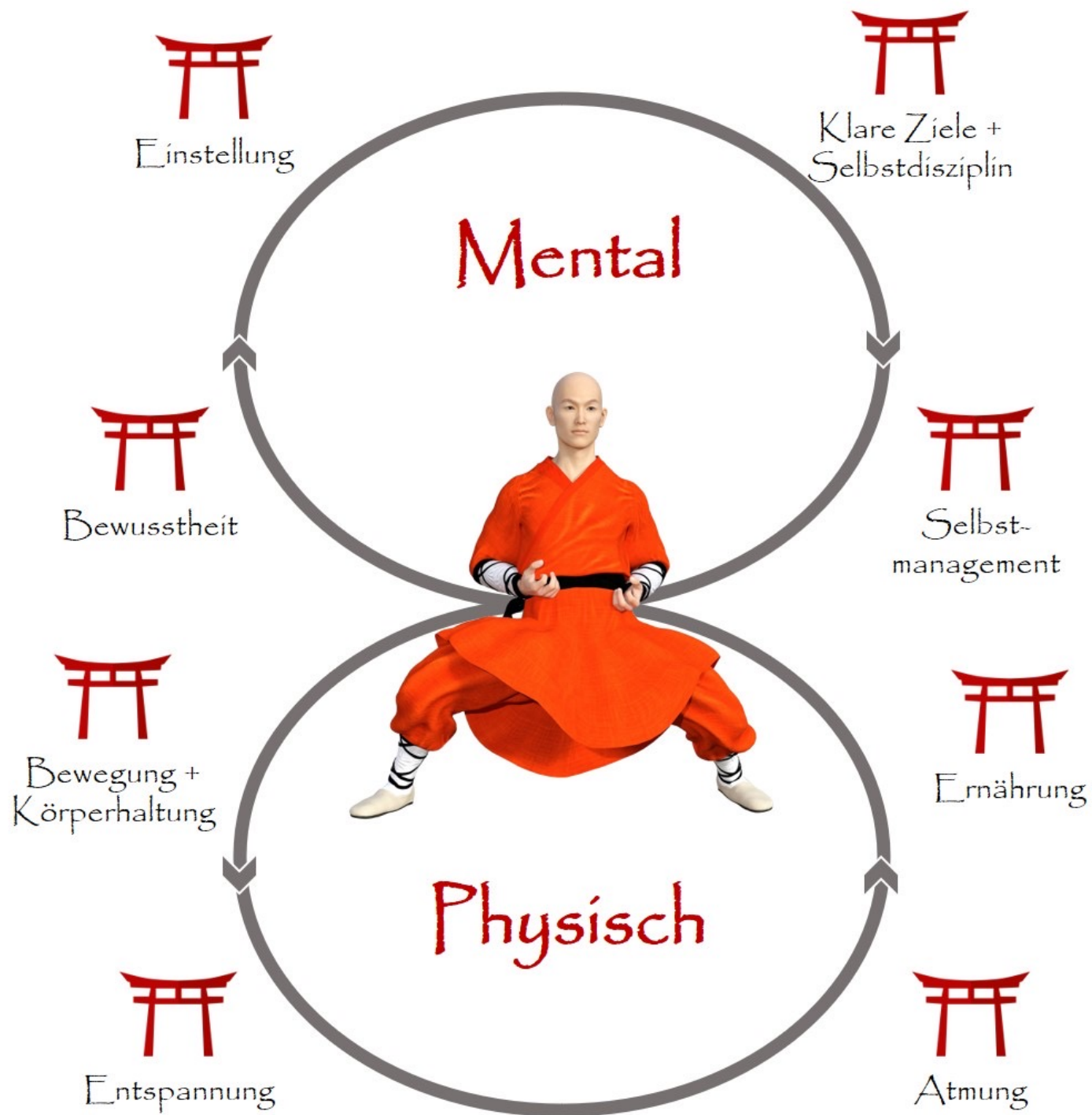
- Regelmäßige Pausen,
- ausreichend Schlaf,
- gesunde Ernährung,
- das Pflegen sozialer Kontakte sowie
- ausgleichende Freizeitaktivitäten
- das Erlernen von Entspannungstechniken oder
- ein Achtsamkeitstraining

können dazu beitragen, arbeitsbedingten Belastungsfolgen vorzubeugen und die psychische Gesundheit zu fördern.

Selbstfürsorge und Achtsamkeit helfen nicht nur dabei, die Energie zu steigern und innere Widerstandskraft zu verbessern, sondern sorgen auch für mehr Lebensfreude und Gelassenheit.

*„Du gewinnst Spiele mit Grundlagen und  
du verlierst Spiele ohne Grundlagen.“*

- Markus Schnitzler, österreichischer Sportpsychologe und Coach



## Der ShuHaRi-Ansatz

### Die Strategie der Shaolin

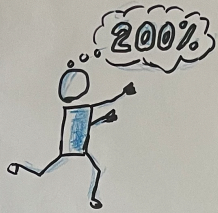
Der Weg der acht Tore zu einem kraftvollen Leben im Gleichgewicht

Live-Online Coachinar:

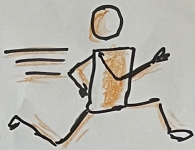
<https://shop.shuhari.gmbh/s/shuhari4life/shaolin-strategie-order>



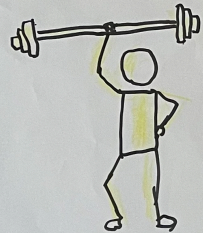
# Innere Antreiber



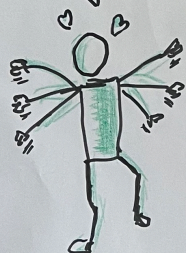
Be perfect!



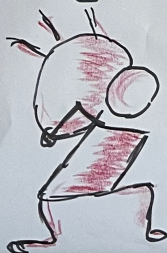
Hurry up!



Be strong!



Please me!



Try hard!

## Die Inneren Antreiber

### QUELLEN:

Transaktionsanalyse

(Eric Burne & Thomas Anthony Harris)

Games People Play (Die Spiele der Erwachsenen) – Eric Burne

Ich bin o.k. Du bist o.k. – Thomas Anthony Harris

Das Konzept der inneren Antreiber

(= erzieherische Botschaften, im Kindesalter verinnerlicht)

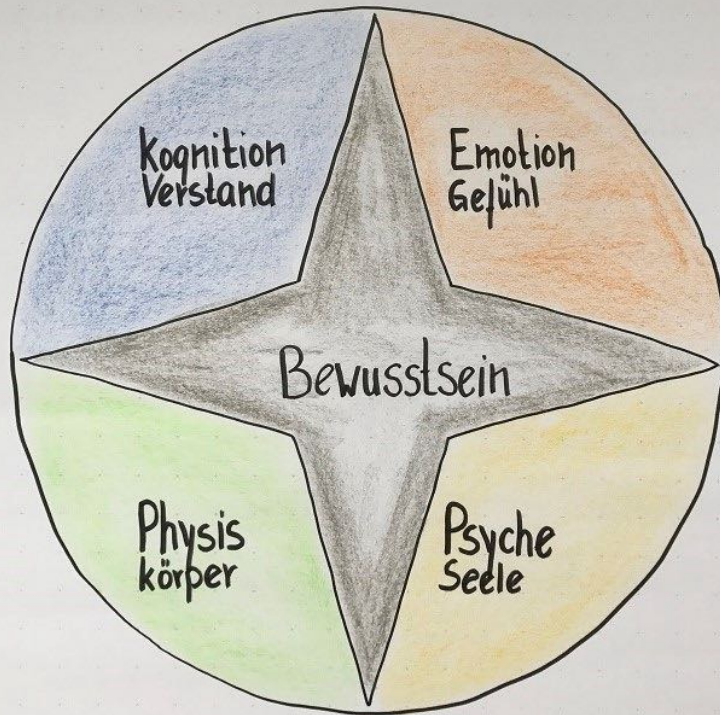
(Taibi Kahler & Hedges Casper)

Kompakt-Online-Kurs:

<https://shop.shuhari.gmbh/s/shuhari4life/meine-5-antreiber>



# Human Balance Kompass HBK



Die 4 Ebenen in Balance  
halten.

## Human Balance Kompass

Halte Kognition, Emotion, Physis und  
Psyche in Balance

LEISTUNG

MUBE

KONTAKT

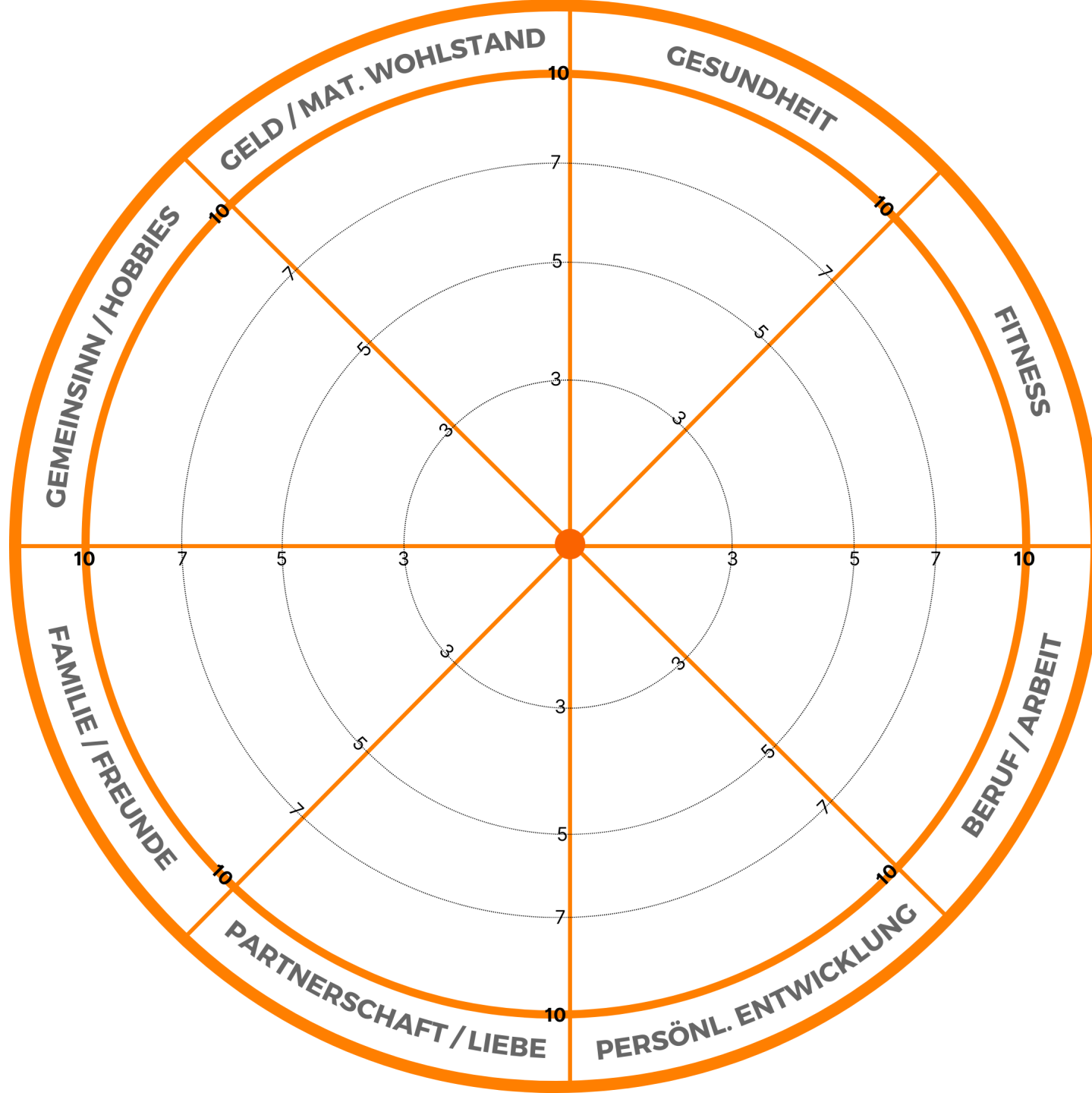
KÖRPER

## Reflexionsfragen:

- Wieso stehe ich hier und nicht woanders?
- Fühle ich mich wohl, dort, wo ich stehe?
- Inwiefern bin ich in meinem Leben dort, wo ich hinwollte?
- Kommt ein Bereich zu kurz?
- Wovon hätte ich gerne mehr? (Wovon weniger?)
- Was kann ich tun, diesen Bereich zu verstärken?
- Was ist mir wirklich wichtig? – Was könnte ich weglassen?
- Welche Konsequenzen ziehe ich für mich persönlich aus dieser Übung? Und welche nicht?

# The Wheel of Life

nach Paul J. Meyer



Kompakt-Online-Kurs:

<https://shop.shuhari.gmbh/s/shuhari4life/mein-lebensrad>

**B**ewegung

**A**chtsamkeit

**S**chlaf

**E**rnährung

B.A.S.E.

nach Gerhard Moser



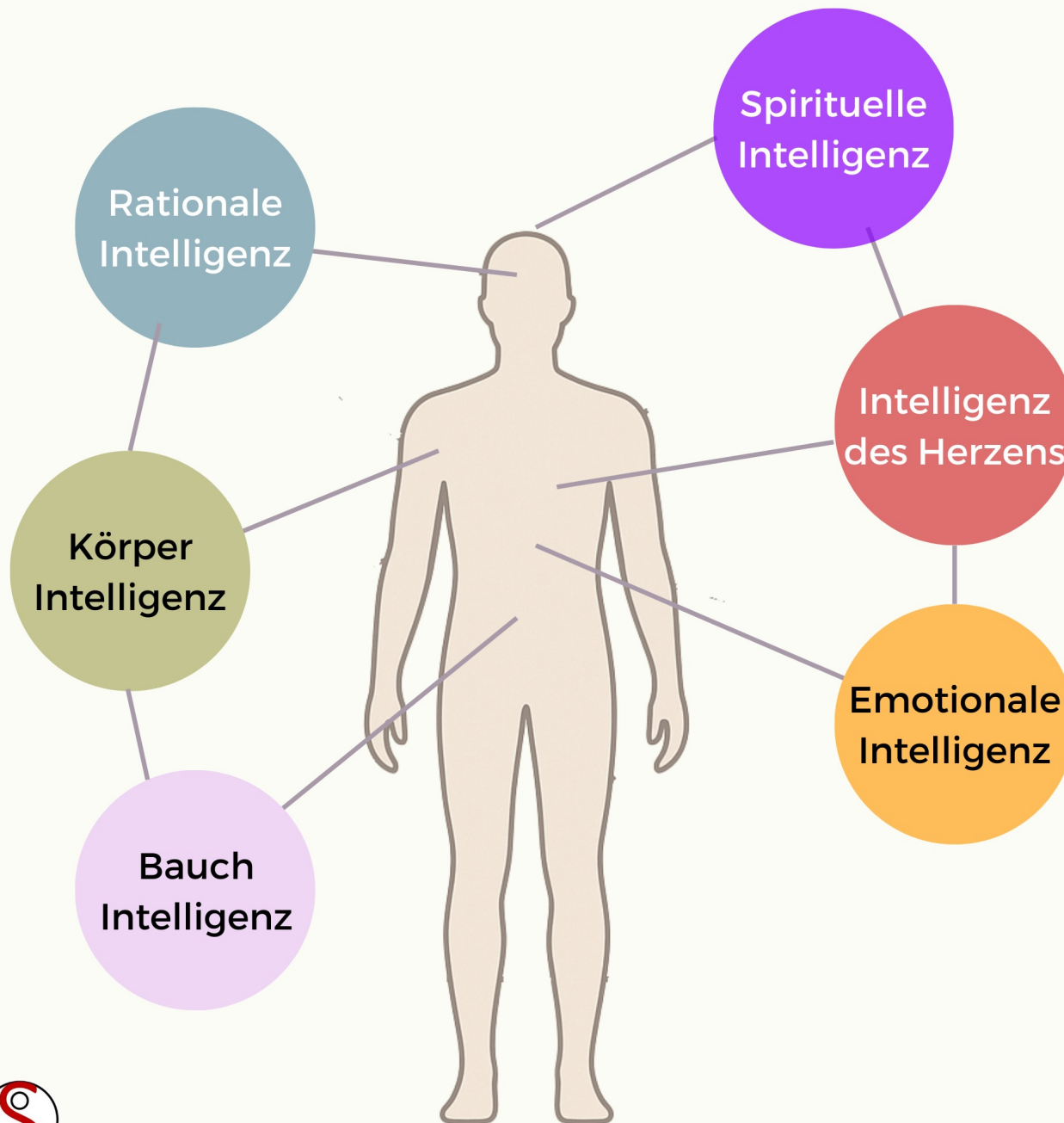


# Bewegung



# Körper-Intelligenz

- Embodied Cognition
- 6 Intelligenz-Systeme  
(Rational, Körper, Bauch, Emotional, Herz, Spirituell)



## ÄRGER hat drei Trigger

Werteverletzung

Zielhindernis bzw.  
unerfüllte Bedürfnisse

Ungerechtigkeit

„Wenn Du dich länger als 15 Sekunden  
ärgerst, hat das meistens mit dir zu tun!“

Kun Ya Andrea Schmidt

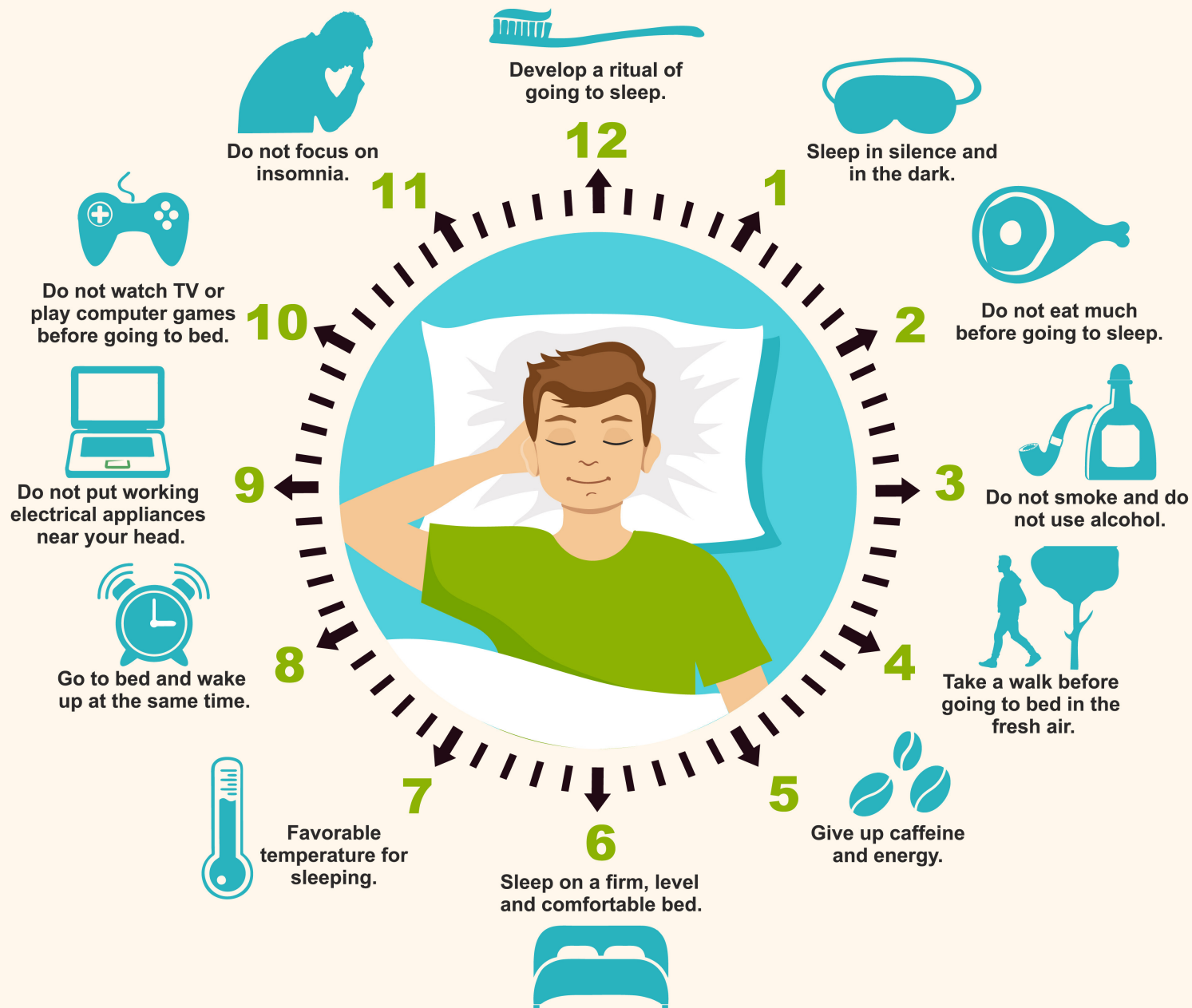
# RULES OF HEALTHY SLEEP



Regeln für einen  
gesunden Schlaf



# RULES OF HEALTHY SLEEP



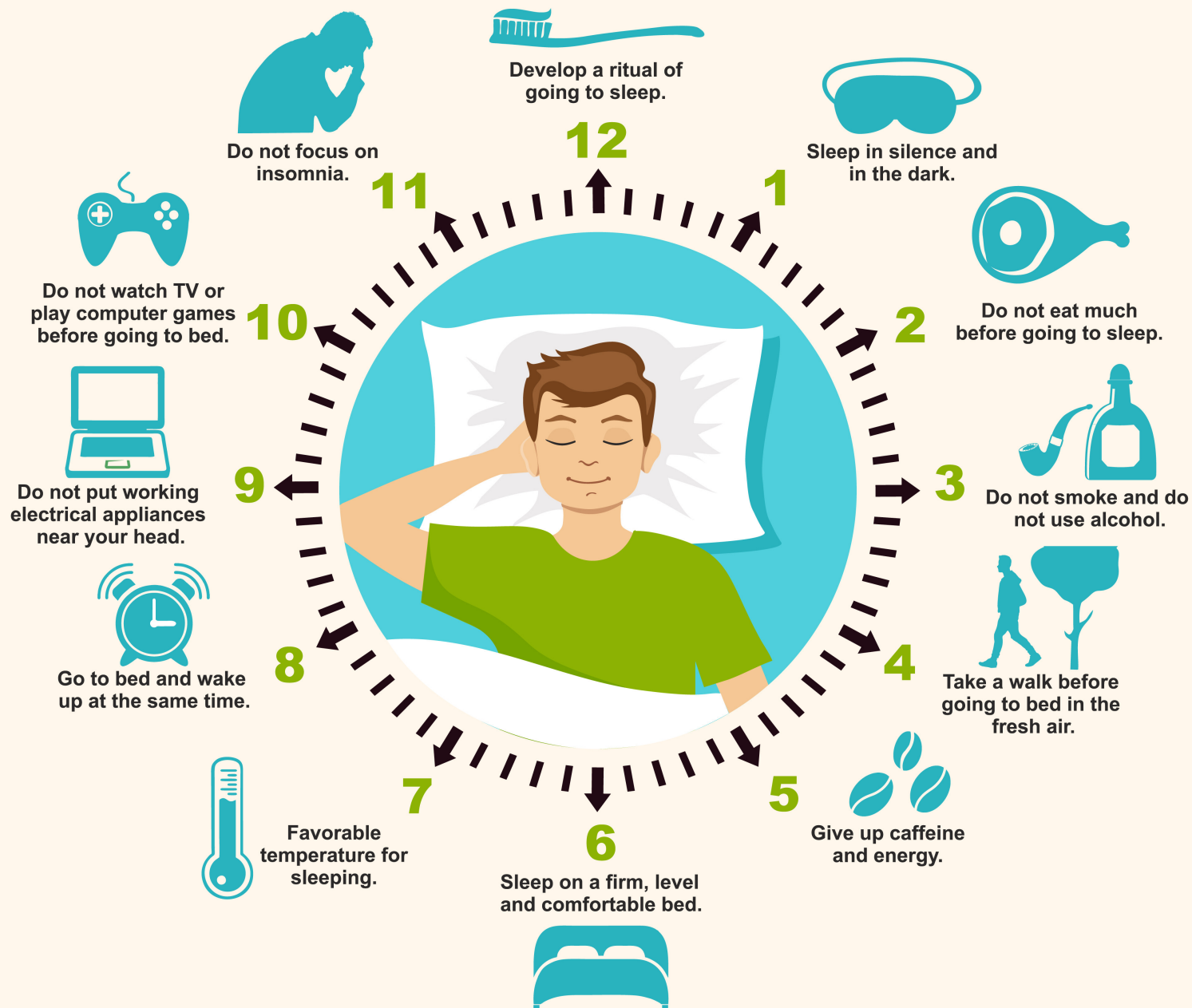
## Regeln für einen gesunden Schlaf

- Schlafe in Stille und im Dunklen
- Nutze ein festes, ebenes und bequemes Bett
- Ideale Raumtemperatur ca. 18 Grad
- Möglichst feste Zeiten zum Zubettgehen und zum Aufstehen (auch am Wochenende)
- Pflege ein Einschlafritual

GEFAHR durch:

- Revenge Bedtime Procrastination
- Zu wenig Schlaf (längere Zeit unter 7,5 Std. und dauerhaft weniger als 6 Std.)
- Zu viel Schlaf (dauerhaft über 8 Std.)

# RULES OF HEALTHY SLEEP



## Regeln für einen gesunden Schlaf

Vor dem Zubettgehen:

- Esse nicht zu schwer und zu viel und nicht weniger als zwei Stunden
- Kein Rauchen oder Alkohol
- Mach einen kurzen Spaziergang an der frischen Luft
- Kein Koffein oder Energydrinks sechs Stunden davor
- Keine Bildschirme eine Stunde davor (TV, Smartphone, Tablets, Spielekonsolen)



Bild: iStock/Igor Barilo

## Richtig Atmen

- Bauchatmung vor Brustatmung
- Nasenatmung vor Mundatmung





Bild: iStock/Igor Barilo

## Richtig Atmen

- Bauchatmung vor Brustatmung
- Nasenatmung vor Mundatmung
- Bewusste Bauchatmung
- Entschleunigte 4711-Atmung
- 4-7-8-Atmung
- 5-Finger-Atmung (Dr. Judson Brewer)
- Wechselatmung
- Box-Atmung (vierteilige Atmung)
- Slow-Pace-Breathing (kohärentes Atmen)



# Die vier Arten der Nahrung (Buddhismus)

## Die 4 Arten der Nahrung:

- **Stoffliche Nahrung** (Essen, Trinken)
- **Sinnliche Nahrung** (sehen, hören, fühlen, riechen, schmecken, denken)
- **Geistige Nahrung** (Willen, Absichten, innerste Motive, tiefste Wünsche)
- **Bewusstsein** (Gedanken, Worte und Taten; Wissen, Gewohnheiten, Begabungen und Wahrnehmungen unserer Vorfahren; individuelles und kollektives Bewusstsein)

# Die vier Arten der Nahrung (Buddhismus)

## 1. Stoffliche Nahrung:

Diese bezieht sich auf die physische Nahrung, die den Körper ernährt, wie zum Beispiel Essen und Trinken.

## 2. Sinnliche Nahrung:

Hier geht es um die Eindrücke, die wir durch unsere Sinne erhalten, wie angenehme oder unangenehme Erfahrungen. Sehen, hören, schmecken, riechen, berühren/fühlen und denken (6. Sinn im Buddhismus)

## 3. Geistige Nahrung:

Diese Art der Nahrung umfasst unsere geistigen Willensäußerungen, die Karma erzeugen, wie zum Beispiel Opfergaben und andere Handlungen, die positive oder negative Auswirkungen haben.

Unser Wollen, unsere Absichten (unsere innersten Motive, unsere tiefsten Wünsche)

## 4. Bewusstsein:

Dies ist der ursprüngliche Zustand von Geist und Körper, der die Grundlage für alle anderen Formen von Nahrung bildet.

Es umfasst die Gesamtheit aller Gedanken, Worte und Taten; Wissen, Gewohnheiten, Begabungen und Wahrnehmungen unserer Vorfahren; dieses Bewusstsein ist sowohl ein individuelles wie kollektives.

Diese vier Nahrungsmittelarten sind wichtig für die buddhistische Praxis der Achtsamkeit und des Karmas. Indem wir diese Nahrungsmittelarten verstehen, können wir besser verstehen, wie unsere Gedanken, Gefühle und Handlungen unsere Erfahrungen beeinflussen und wie wir unser eigenes Karma gestalten können.

## Den mentalen Schreibtisch leeren

- Freiraum im Kopf schaffen
- Kurzimpulse zum kreativen Selbst- und Prioritäten-Management





## Den mentalen Schreibtisch leeren

- Stille Zeiten schaffen  
(Silent Walking, Stille Stunden, Kirchen, Wald, etc.)
- Essen ohne Nebentätigkeiten
- Bad ohne Radio
- Social Media Fasten
- Wohn- und Arbeitsumgebung optimieren
- Auszeiten planen
- Schreib Dich frei mit Stift und Papier
- Entsorge Sorgen





Bild: Thich Nhat Hanh by Kelvin Cheuk

*“Ich atme ein und entspanne meinen Körper. Ich atme aus und lächle. Ich bin ganz im Jetzt und weiß: dies ist ein wunderbarer Augenblick!”*

- Thich Nhat Hanh, vietnamesischer buddhistischer Mönch, Schriftsteller, 1926 - 2022 -  
aus: Klar wie ein stiller Fluss, Gedanken zur Achtsamkeit im Alltag



Weitere Infos und  
Downloads

<https://t1p.de/erschoepfung-vorbeugen>