

# Inhaltsverzeichnis

|  | Seite |
|--|-------|
| Vorwort von Prof. Dr. Dres hc Rolf Dubs, HSG.....  | 5     |
| Vorwort und Dank.....  | 7     |
| Einleitung.....  | 13    |
| <b>1 Einführung in die Untersuchung des Burnout im Management</b>  | 17    |
| 1.1 Stand der Forschung zum Burnout-Syndrom.....   | 17    |
| 1.1.1 Erklärungsansätze des Burnout-Syndroms   |       |
| 1.1.2 Untersuchte Gruppen.....   | 21    |
| 1.1.3 Burnout-Messinstrumente.....   | 22    |
| 1.1.4 Pathogenetische Orientierung bisheriger Burnout-Forschung.....   | 23    |
| 1.1.5 Zusammenfassende Einschätzung bisheriger Burnout-Forschung   | 24    |
| 1.2 Erweiterter Betrachtungswinkel: Burnout als Folge des sich wandelnden Arbeitsfeldes und Werteverständnisses.....             | 25    |
| 1.3 Forschungsinteresse.....   | 28    |
| <b>2 Forschungsansatz / Burnout-Prophylaxe-Modell / Fragestellungen</b>  | 31    |
| 2.1 Das Burnout-Syndrom im Kontext der Salutogenese.....   | 31    |
| 2.1.1 Burnout als Folge ressourcenabbauender Transaktionen.....  | 32    |
| 2.1.2 Definitorische Festlegung von Burnout-Dimensionen.....   | 34    |
| 2.2 Theoretische und empirische Basis für die Entwicklung eines Burnout-Prophylaxe-Modells.....                                  | 36    |
| 2.2.1 Das Transaktionale Stresskonzept von Lazarus & Launier (1981) und Lazarus & Folkman (1984).....                            | 37    |
| 2.2.2 Das Ressourcentransaktionsmodell von Hornung & Gutscher (1994).....  | 43    |
| 2.3 Das Burnout-Prophylaxe-Modell.....   | 49    |
| 2.3.1 Das transaktionale Burnout-Prophylaxe-Modell.....  | 50    |
| 2.3.2 Operationalisierung des Burnout-Prophylaxe-Modells: Personale Ressourcen und Umweltressourcen im betrieblichen Alltag..... | 56    |
| 2.3.3 Die Ressourcen als unabhängige Variablen (UV) und die Burnout-Ausprägungen als abhängige Variablen (AV).....               | 57    |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.4 Fragestellungen und Hypothesen.....  | 59        |
| 2.4.1 Fragestellungen  |           |
| 2.4.2 Aus dem Modell abgeleitete Hypothesen.....   | 59        |
| <b>3 Methodisches Vorgehen</b>   | <b>61</b> |
| 3.1 Methodologische Fragestellungen.....   | 61        |
| 3.1.1 Burnout im Schnittfeld angewandter Forschung der Arbeits-,<br>Sozial- und Gesundheitspsychologie     |           |
| 3.1.2 Folgerungen aus der Paradigmenfrage: quantitative und<br>qualitative Befragungen als Datenbasis..... | 62        |
| 3.2 Quantitative Erhebung: vollstrukturierte schriftliche Befragung .....                                  | 65        |
| 3.2.1 Operationalisierung des Burnout-Prophylaxe-Modells.....  |           |
| 3.2.1.1 Operationalisierung der Personalen und Umwelt-<br>Ressourcen.....                                  | 66        |
| 3.2.1.2 Operationalisierung der Burnout-Dimensionen.....   | 72        |
| 3.2.2 Die Erhebungsinstrumente.....  | 74        |
| 3.2.3 Die Stichprobe.....  | 75        |
| 3.3 Voruntersuchung zur Reliabilitätsbestimmung der Erhebungs-<br>instrumente.....                         | 75        |
| 3.3.1 Vorgehen/Sample.....   | 76        |
| 3.3.2 Reliabilitätsbestimmung der Erhebungsinstrumente   |           |
| 3.4 Hauptuntersuchung.....   | 78        |
| 3.4.1 Vorgehen/Sample  |           |
| 3.4.2 Datenbasis und Stichprobenbeschreibung   |           |
| 3.5 LISREL-Untersuchung als konfirmatorische Studie.....   | 81        |
| 3.5.1 Der LISREL-Ansatz  |           |
| 3.5.2 Hypothesenüberprüfung mittels LISREL-Verfahren.....  | 81        |
| 3.5.3 "Ressourcen" und "Burnout" als latente Variablen im<br>LISREL-Strukturmodell.....                    | 83        |
| 3.5.4 Messmodelle der latenten Variablen.....  | 84        |
| 3.6 Clusteranalysen.....   | 86        |
| 3.6.1 Durchführung der Clusteranalysen.....  | 87        |
| 3.6.2 Zwischenbilanz.....  | 89        |
| 3.6.3 Beschreibungsgrundlage.....  | 89        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.7 Qualitative Erhebung: halbstrukturiertes Interview.....   | 92        |
| 3.7.1 Teilstandardisiertes Interview (qualitative Befragung).....   | 93        |
| 3.7.1.1 Das teilstandardisierte, problemzentrierte Interview  |           |
| 3.7.1.2 Interview-Leitfaden.....  | 94        |
| 3.7.1.3 Sample/Vereinbarung mit der interviewten Person   |           |
| 3.7.2 Inhaltsanalytische Datenauswertung der Interviews.....  | 95        |
| <b>4 Ergebnisse aus LISREL-, Cluster- und Interview-Analysen</b>  | <b>99</b> |
| 4.1 Resultate der LISREL-Untersuchung (deskriptiv).....   | 99        |
| 4.1.1 Die Beurteilung der Gesamtstruktur: Der Fit des LISREL-Modells.....   | 100       |
| 4.1.2 Die Burnout-verhindernde Wirkung der Ressourcen und ihr innerer Zusammenhang.....   | 104       |
| 4.1.3 "Emotionale Erschöpfung", "Depersonalisierung" und "Krankheitsaspekte" als zentrale Burnout-Faktoren.....                           | 105       |
| 4.1.4 Die Zweifaktorenstruktur "interne" und "externe Ressourcen" und ihre unterschiedlichen Burnout-prophylaktischen Wirkungen.....      | 107       |
| 4.1.5 Fazit: Die zentralen Ressourcen in der Burnout-Prophylaxe .....   | 114       |
| 4.2. Cluster-Analyse: Spezifische Ressourcenprofile und Burnout-Ausprägungen.....   | 116       |
| 4.2.1 Personaldaten im Clustervergleich und aus varianzanalytischer Sicht.....  | 118       |
| 4.2.2 Die Managergruppe mit geringen internen und geringen externen Ressourcen - Beschreibung des Clusters I.....                         | 130       |
| 4.2.3 Die Managergruppe mit geringen internen aber relativ hohen externen Ressourcen - Beschreibung des Clusters II.....                  | 132       |
| 4.2.4 Die Managergruppe mit durchschnittlich hohen internen und relativ geringen externen Ressourcen - Beschreibung des Clusters III..... | 134       |
| 4.2.5 Die Managergruppe mit durchschnittlich hohen internen und hohen externen Ressourcen - Beschreibung des Clusters IV.....             | 136       |
| 4.2.6 Die Cluster im Vergleich.....   | 138       |
| 4.2.6.1.Clusteranteil der Fälle mit hohen Burnout-Werten  |           |
| 4.2.6.2 Gesetzmässigkeit der Ressourcenverteilung in bezug auf die Burnout-Ausprägungen.....  | 139       |

|  |     |
|--|-----|
| 4.3 Ressourcen- und Burnout-Variablen als diagnostische Basis -<br>Interviewauswertungen zur Validierung und Illustration..... | 142 |
| 4.3.1 Ressourcenportfolio als diagnostischer Ausgangspunkt für das<br>Erfassen der Ressourcenlage.....                         | 144 |
| 4.3.2 Ressourcen-Burnout-Diagramme.....  | 146 |
| 4.3.2.1 Ressourcen-Diagramm.....   | 150 |
| 4.3.2.2 Ressourcen-Burnout-Diagramm.....   | 163 |
| 4.3.3 Interviewauswertungen.....   | 167 |
| 4.3.3.1 Die Fälle mit negativer psychophysischer Balance, also<br>mit geringen internen und geringen externen Ressourcen.....  | 179 |
| 4.3.3.2 Die Fälle mit neutraler psychophysischer Balance, also<br>labiler Homöostase.....                                      | 189 |
| 4.3.3.3 Die Fälle mit positiver psychophysischer Balance, also<br>stabiler Homöostase.....                                     | 191 |
| 4.3.3.4 Die paradoxen Fälle - mit labiler Homöostase?.....   | 193 |
| 4.3.4 Fazit: Einschätzung der Basis für ein Diagnoseinstrument.....  | 198 |
| <b>5 Zusammenfassende Darstellung der Untersuchungsergebnisse -<br/>Folgerungen für Forschung und Praxis</b>                   | 191 |
| 5.1 Verifizierung der Hypothesen - zusammenfassende Darstellung.....   | 193 |
| 5.2 Folgerungen für die Forschung.....   | 198 |
| 5.3 Neue Erkenntnisse für die Burnout-Prophylaxe und die präventive<br>Diagnostik.....   | 200 |
| 5.4 Konkrete Folgerungen für die Burnout-Prophylaxe in Unternehmen.....  | 206 |
| 5.5 Abstract.....  | 209 |
| Literaturverzeichnis.....  | 219 |
| Sachverzeichnis.....   |     |