

Értékesítői burnout kérdőív

Fontos megjegyzés: Ez egy önellenőrző kérdőív, amely nem helyettesíti az orvosi vagy pszichológiai szakvéleményt. Nem validált diagnosztikai eszköz, csupán egy tájékoztató jellegű önértékelési lehetőség, amely segíthet felmérni a munkahelyi stressz és kiégés jeleit. Szakmai problémák esetén mindig forduljon képzett szakemberhez.

Utasítás: Minden állításnál jelöld be, mennyire érzed igaznak magadra nézve az elmúlt 2-3 hétben. Használd az 1-7 skálát:

- 1 = Egyáltalán nem értek egyet
- 2 = Nem értek egyet
- 3 = Inkább nem értek egyet
- 4 = Semleges
- 5 = Inkább egyetértek
- 6 = Egyetértek
- 7 = Teljesen egyetértek

I. Kimerültség – Már nem bírod?

1. Reggelente nehezen veszem rá magam, hogy elkezdjem a munkát.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

2. A munkám fizikailag és mentálisan is teljesen leszív.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

3. Egy-egy ügyfélhívás után úgy érzem, ki kell kapcsolnom, hogy ne boruljak ki.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

4. A nap végén nem marad energiám másra – se magamra, se a kapcsolataimra.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

5. Úgy érzem, állandó feszültségben dolgozom, amit nem tudok letenni.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

6. A hosszú munkaidő miatt kimerülök a hét végére.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

I. rész összpontszáma: ____/42

II. Elidegenedés – Már nem érdekel?

7. Egyre kevesebb empátiát érzek az ügyfeleim iránt.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

8. A „jó, csak legyen meg” lett a fő célom – nem érdekel, mit akar az ügyfél.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

9. Olyan, mintha egy gép lennék, aki csak végrehajt.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

10. Elvesztett a motivációm – nem látom, mi értelme az egésznek.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

11. Egyre inkább csak „túl akarok lenni rajta”.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

12. Cinikus vagyok a cégem termékeivel/szolgáltatásaival kapcsolatban.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

II. rész összpontszáma: ____/42

III. Hatásosságérzés csökkenése – Már nem megy úgy, mint régen?

13. Úgy érzem, nem vagyok már elég jó ebben a munkában.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

14. A sikereimet szerencsének, a hibáimat személyes kudarcnak élem meg.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

15. Azt érzem, hogy bármit teszek, nem változik semmi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

16. Egyre kevésbé tudok örülni egy-egy pozitív visszajelzésnek.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

17. Úgy érzem, nem fejlődök – csak pörgök egy mókuserékben.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

18. Nem látok karrierfejlődési lehetőségeket a jelenlegi pozíciómban.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

III. rész összpontszáma: ____/42

IV. Értékesítő-specifikus stresszfaktorok

19. Az elutasítások egyre jobban érintenek személyesen.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

20. Úgy érzem, a kvótáim/céljaim elérhetetlenek.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

21. Kerülöm az új prospektálást, mert félek a visszautasítástól.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

22. A folyamatos nyomás miatt szorongok a teljesítményem miatt.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

23. Úgy érzem, a vezetőm túlzottan ellenőriz (mikromenedzsment).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

24. Hiányzik a támogatás a vezetőség részéről.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

IV. rész összpontszáma: ____/42

V. Munka-magánélet egyensúly

25. Nehezen tudom lekapcsolni magam a munka után.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

26. A munka miatt elhanyagolom a családomat/barátaimat.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

27. Hétvégén is a munkával foglalkozom (emailek, hívások).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

28. Úgy érzem, nincs időm a hobbijaimra/pihenésre.

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □ 6 □ 7

V. rész összpontszáma: ____/28

ÖSSZPONTSZÁM: ____/196

Részletes kiértékelés - Értékesítői burnout önellenőrzés

Optimális Zóna (28-56 pont) - Egészséges működés

Az optimális zónában lévő értékesítők egészséges munkahelyi működést mutatnak, megfelelő stresszkezelési képességekkel rendelkeznek. A kimerültség területén természetes munkahelyi fáradtság szintjét mutatják, ahol a regenerálódási képesség még megvan. Az elidegenedés kategóriában fenntartott empátiát és elköteleződést mutatnak az ügyfelek iránt. A hatásosságérzés terén pozitív önértékelés és fejlődési motiváció figyelhető meg. Az értékesítő-specifikus stressz kezelése megfelelő, az elutasítások kezelhetők, a kvóták reálisnak tűnnek. A munka-magánélet egyensúly területén sikerül fenntartani a határokat és biztosítani a pihenési időt.

Ebben a zónában a megelőző stratégiák fenntartása kulcsfontosságú. Ajánlott a rendszeres önreflexió és célkitűzés, mentori kapcsolatok ápolása, valamint a folyamatos szakmai fejlődés. A pozitív állapot megőrzése érdekében fontos a tudatos stresszkezelés és a munkahelyi támogató kapcsolatok ápolása.

Figyelmeztető Zóna (57-84 pont) - Korai jelzések

A figyelmeztető zónában a korai burnout jelei mutatkoznak, ami aktív beavatkozást igényel. A kimerültség területén fokozott fáradtság és regenerálódási nehézségek jelentkeznek. Az elidegenedés kategóriában csökkenő empátia és mechanikus munkavégzés jelei figyelhetők meg. A hatásosságérzés terén önbizalom ingadozása és sikerek leértékelése tapasztalható. Az értékesítő-specifikus stressz esetében az elutasítások már személyes szinten érintik a munkavállalót. A munka-magánélet egyensúly területén a határok elmosódása és túlórák gyakorisága jellemző.

Az azonnali beavatkozás stresszkezelési technikák elsajátítását jelenti, mint légzőgyakorlatok és mindfulness. Rövid távon szükséges a napi rutinok átszervezése és pihenési szünetek beépítése. Középtávon célszerű a célok újradefiniálása és vezetővel való egyeztetés a terhelésről. Hosszú távú megoldásként karrierfejlődési terv kidolgozása vagy esetleg specializáció jöhet szóba.

Burnout Zóna (85-112 pont) - Strukturált segítség szükséges

A burnout zónában kifejezett burnout szindróma alakul ki, amely strukturált segítséget igényel. A kimerültség krónikus fáradtságot és alvászavarok lehetőségét jelzi. Az elidegenedés területén jelentős empátiavesztés és cinizmus jelenik meg. A hatásosságérzés csökkenése önértékelési problémákat és tanult tehetetlenséget eredményez. Az értékesítő-specifikus stressz prospektálás kerülését és teljesítményszorongást okoz. A munka-magánélet egyensúly hiánya kapcsolatokat elhanyagoláshoz és izolációs tendenciához vezet.

A strukturált beavatkozási terv azonnali orvosi konzultációt és stresszszint felmérését igényel. Az első időszakban munkaterhek csökkentése és prioritások újrendezése szükséges. Ezt követően szakmai coach vagy mentor bevonása és egyéni fejlesztési terv kidolgozása javasolt. Középtávon pszichológiai támogatás, esetleg terápia indokolt. Hosszabb távlatban karrierváltás vagy pozícióváltás mérlegelése válhat szükségessé.

Kritikus Zóna (113-140 pont) - Azonnali beavatkozás

A kritikus zónában súlyos burnout alakul ki, amely azonnali szakmai beavatkozást igényel. A kimerültség teljes kimerültséget és fizikai tüneteket jelent, mint fejfájás és gyomorbántalmak. Az elidegenedés területén teljes érzelmi lekapcsolódás és munkavégzési problémák jelentkeznek. A hatásosságérzés terén mély önértékelési zavar és depresszív tünetek lehetősége áll fenn. Az értékesítő-specifikus stressz teljesítménykényszert és pánikszerű állapotokat okoz. A munka-magánélet egyensúly teljes hiánya kapcsolati krízisekhez vezet.

A sürgős beavatkozási protokoll azonnali orvosi vizsgálatot és esetleg betegszabadságot igényel. Pszichológiai vagy pszichiátriai konzultáció szükséges. Intenzív terápia, esetleg gyógyszeres kezelés mérlegelése indokolt. Teljes munkakörnyezet-változtatás vagy hosszabb rehabilitáció válik szükségessé. Hosszú távon karrierváltás és új szakmai irány keresése lehet a megoldás.

Vészhelyzeti állapot (141-196 pont) – Veszélyes burnout zóna

Az intenzív támogatási zónában a burnout minden területen jelentős mértékű, amely komplex és átfogó megoldásokat igényel. Ez egy olyan állapot, ahol a munkahelyi stressz minden aspektusa kritikus szintet ért el, és a személy teljes jóllétét érinti. A kimerültség mély és tartós, a munka iránti érdeklődés minimálisra csökkent, az önbizalom jelentősen megrendült. Az értékesítési feladatok elvégzése rendkívül megterhelő, a magánélet és a munka közötti egyensúly teljesen felborult.

Ez az állapot nem végleges és nem visszafordíthatatlan - sokan sikeresen túljutnak rajta megfelelő támogatással és idővel. A helyreállítás folyamata fokozatos és türelmet igényel, de pozitív változások elérhetők. Az első lépés a szakmai segítség keresése, amely lehet orvosi konzultáció, pszichológiai támogatás vagy mindkettő. Fontos a munkahelyi terhelés jelentős csökkentése vagy átmeneti szüneteltetése. A családi és baráti támogatórendszer bevonása kulcsfontosságú a felépülés során. Hosszabb távon gyakran szükséges a munkakörnyezet megváltoztatása, új szakmai irány keresése vagy a munkahelyi szerepkör átdefiniálása. A gyógyulási folyamat során fokozatosan visszatérhet az energia, a motiváció és a munka iránti pozitív hozzáállás.

Területspecifikus értékelés

A kimerültség területén a normál fáradtságtól a kritikus állapotig terjedő spektrum figyelhető meg. Az egészséges távolságtartástól a teljes elidegenedésig vezető út az empátia fokozatos elvesztését mutatja. A hatásosságérzés pozitív önértékeléstől a teljes hatástalanság érzéséig terjedő skálán mozog. Az értékesítő-specifikus stressz a kezelhető szakmai kihívásoktól a teljes szakmai csődérzetig változik. A munka-magánélet egyensúly az egészséges egyensúlytól a teljes egyensúlyhiányig terjed.

Követési és Monitoring Javaslatok

A követési rendszer differenciált megközelítést igényel az állapot súlyossága alapján. A magasabb kockázatú kategóriákban gyakoribb kontroll szükséges. A rendszeres értékelés lehetővé teszi a változások nyomon követését és a beavatkozások hatékonyságának mérését. A monitoring során fontos figyelembe venni a környezeti tényezők változásait, a munkahelyi körülmények alakulását és a személyes élethelyzetben bekövetkezett módosulásokat is.