

Pressemitteilung

Berlin, 4.3.2009. Vergleichsweise eher gute Stimmung an den Arbeitsplätzen in der Deutschen Versicherungswirtschaft – Umfrageergebnisse der deutsche-versicherungsboerse.de

Im Vergleich zur allgemeinen Stimmungslage, der Zufriedenheit am Arbeitsplatz, die in 2008 bei einer Umfrage der Online-Jobbörse StepStone für Deutsche Arbeitsplätze recht düster dargestellt wurde, scheint sich hingegen in der Versicherungswirtschaft kein perfektes, aber im Vergleich eher besseres Ergebnis zu zeigen. Dennoch: Eine Entwarnung gibt es nicht, die Zahl der Unzufriedenen ist groß und die Gründe, die zur Unzufriedenheit führen, sind spannend. Insbesondere Führungskräfte kommen häufig schlecht weg.

Knapp 1.000 Mitarbeiter aus der deutschen Versicherungswirtschaft beteiligten sich an der repräsentativen Umfrage „Zufriedenheit am Arbeitsplatz“, die von der deutsche-versicherungsboerse.de zwischen Dezember 2008 bis Januar 2009 durchgeführt wurde.

Die Auswertung zeigt ausführlich auf, welche Voraussetzungen Mitarbeiter motivieren und zufrieden machen, aber auch welche Gründe das Gegenteil bewirken.

In der Stepstone-Studie sagten branchenübergreifend 19 % der Befragten, sie seien "sehr zufrieden und jeden Tag motiviert". Weitere 39 % gaben an, „ich bin trotz mancher schlechter Tage insgesamt zufrieden“. Und 42 % meinten: „Eher schlecht, was mich sehr enttäuscht“.

In der Versicherungswirtschaft sind hingegen 7,2 % der Mitarbeiter zur Aussage bereit „ich fühle mich an meinem Arbeitsplatz sehr gut und bin immer voll motiviert“. 42,5 % der Befragten kommen zu dem Ergebnis: „Bis auf Ausnahmen, die immer einmal vorkommen können, fühle ich mich sehr wohl und fast immer sehr motiviert. Die wenigen negativen Aspekte treten für mich eher in den Hintergrund“.

Aber auch Negatives ist zu hören:

- Ich bin insgesamt zufrieden, aber es kommt schon häufiger vor, dass ich das Klima eher schlecht empfinde und meine Motivation nachlässt. (26,7 %)
- Ich bin enttäuscht, bin mit dem Betriebsklima eher unzufrieden, fühle mich häufig unwohl und nicht motiviert. (12,4 %)
- Ich habe erhebliche Probleme, mich morgens zu motivieren, zur Arbeit zu gehen. (3,7 %)
- Ich habe nicht nur erhebliche Probleme, mich morgens für die Arbeit zu motivieren, sondern ich beobachte bei mir auch gelegentlich oder öfters negative gesundheitliche Symptome. (7,5 %! Setzen wir diese Zahl in Relation zu den rund 470.000 Beschäftigten in der Branche – Quelle GDV - , bedeutet das eine Zahl von rund 35.000 Menschen, die betroffen sind!)

Friedel Rohde, Geschäftsführer der deutsche-versicherungsboerse.de, meint zur Untersuchung: „Es ergibt sich ein fast paritätisches Bild zwischen den Mitarbeitern, die zufrieden und denjenigen, die häufig oder ständig unmotiviert sind. Diese Mitarbeiter sehen sich sogar teilweise mit gesundheitlichen Folgen konfrontiert, die sie im direkten Zusammenhang mit der Unzufriedenheit sehen. Naturgemäß dürfte die Arbeitsleistung bei den zuletzt genannten addierten 23,6 % deutlich beeinträchtigt sein. Für die Unternehmen entstehen somit erhebliche wirtschaftliche Schäden.“

Folgende Faktoren sind den Mitarbeitern besonders wichtig, wenn es darum geht, eine Arbeit als positiv und das Betriebsklima als gut zu bewerten. An erster Stelle steht die Eigenverantwortung. 76,2 % der Befragten nennen diese als den wichtigsten Faktor. Geld ist mit 58,1 % schon beinahe zweitrangig. Für 48,9 % der Befragten ist das Gefühl eines sicheren Arbeitsplatzes ein wichtiges Kriterium. Weiterhin, mit immerhin 75 %, wird Kollegialität, gegenseitige Achtung und Unterstützung genannt.

Befragt wurden die Mitarbeiter außerdem, wie sie zu interessanten Arbeitsfeldern, freier Entfaltung und Kreativität, Teamorientierung, den Zugang zu wichtigen Informationen und monetäre und nichtmonetäre Zusatzleistungen stehen.

Gaben die Befragten an, eher unzufrieden zu sein, hielten die Fragen nach. Die gravierendsten Negativposten:

- Empfundene Ungerechtigkeiten (26 %)
- Erlebte Umstrukturierungen (24,4 %)
- Unzureichende Informationspolitik der Firma (Lage der Firma, geplante Umstrukturierungen) (24 %)
- Die Eigenschaften der Führungskraft (23,8 %)

In der weiteren Auflistung der Leiden folgen Arbeitsdruck, Termindruck, bevorstehende Umstrukturierungen, das Gehalt und eine Reihe anderer Gründe.

Rohde: „Spannend sind die Kommentare der Befragten, in denen sie ihre Vorgesetzten beurteilen sollten. Diese lesen sich wie ein Buch, das man nicht aus der Hand legen möchte.“

In der Tat werden fehlende Sozialkompetenz und Mobbing durch Vorgesetzte von immerhin 10 % der Unzufriedenen genannt. Selbst das unkollegiale Verhalten der Kollegen kommt noch auf 8,7 % und ganz speziell Mobbing durch Kollegen wird in 6 % der Fälle genannt. Die Häufigkeit, mit der jemand am Arbeitsplatz von Kollegen gemobbt wird, liegt übrigens bei Frauen etwa doppelt so hoch wie bei Männern.

Allein acht Seiten nehmen die Meinungen zu den Vorgesetzten in der Auswertung ein. Die Untergebenen gehen mit ihren Vorgesetzten hart ins Gericht. Begriffe wie Offenheit, Ehrlichkeit und Vertrauen scheinen in der Wahrnehmung vieler Chefs zu fehlen. Im Schutz der anonymisierten Befragung fallen harsche Begriffe, wie cholerisch, rastet öfter aus, ungerecht, Selbstdarsteller, respektlos, unehrlich, Kontrolleur, faul, arrogant oder rücksichtslos, um nur die Spitze des Eisbergs zu benennen.

Einige weitere Kostproben:

- Kritisiert nur und gibt keine Lösungen vor.
- Unzuverlässig, ungerecht, selbtherrlich, kaum da, macht er sich über alle(s) lustig, nie ernsthaft, listig, ohne jedes Einfühlungsvermögen, kann sich nicht durchsetzen, kennt den Laden und dessen Jobs nicht, ...
- Gibt den eigenen Druck ungefiltert weiter, drückt Zielvorgaben des Managements durch, trotz des Wissens, dass das eigentlich mit der vorhandenen Mannschaft nicht zu schaffen ist.
- Inkompetent, nur auf den eigenen Vorteil fixiert.
- Keine Menschlichkeit und kein Einfühlungsvermögen bei kranken Kollegen, keine Gleichbehandlung aller, keine Vorbildfunktionen, all das habe ich hier noch nicht feststellen können.
- "Ein Manager muss so ein dickes Fell haben, dass er ohne Rückgrat stehen kann." Dies trifft leider auf einen Großteil der heutigen Manager und Führungskräfte zu. Viele haben nur ihre eigene Karriere im Sinn, trauen sich nicht Vorgesetzten oder Kollegen auf der gleichen Ebene zu widersprechen und drehen sich wie Fähnchen im Wind in jede Richtung, die von „oben“ vorgegeben wird.

Es wird aber nicht nur kritisiert. Gleichzeitig geben die Befragten auf immerhin zehn Seiten der Umfrageauswertung ihren Chefs Tipps, wie Sie sich besser verhalten können. Ganz oben auf der Wunschliste stehen dabei Offenheit und Ehrlichkeit den Mitarbeitern gegenüber.

Auch von den eigenen Kollegen hat man nicht die beste Meinung. Die Auflistung liest sich wie aus einem Drehbuch der früheren Dallas-Fernsehserie. Beispiele:

- Intrigen, Intrigen, Intrigen, fachliche Inkompetenz.
- Mobbing in Vollendung. Die jüngeren Kollegen nutzen das Verhalten des Abteilungsleiters schamlos aus.
- Egoistisch, misstrauisch, linkisch, eifersüchtig, angriffslustig, unsachlich, ...

- Hochnäsigkeit, weil einige Kollegen denken sie wären etwas Besseres oder zu Höherem berufen. Viele Mitarbeiter der gekauften Firma trauern auch nach einem Jahr immer noch den "alten Zeiten" nach und können sich nicht auf die neue Situation und Zeit einstellen.
- Dauerndes Gemecker
- Private Probleme drücken die allgemeine Stimmung. Durch den Termindruck wird die sowieso schon schlechte Stimmung noch schlechter.

Auffällig ist die Vielzahl der Kommentare, die eine fehlende Rücksichtnahme unter den Kollegen beklagen und dass nur noch jeder für sich selbst arbeitet.

Schließlich wurde gefragt, wie die Befragten die Situation zusammenfassend beurteilen würden:

- Ich stehe voll hinter meinem Arbeitgeber und bin zu 100 % motiviert, sehe keinen Grund, den Arbeitsplatz zu wechseln. (20 %)
- Die Probleme sind gut zu meistern, das Klima ist überwiegend gut und meine Wechselbereitschaft ist eher gering. (36,2 %)
- Die Situation sehe ich als neutral, man muss die Dinge eben sehen, wie sie sind. Ich mache eben meinen Job. (22 %)
- Der „Leidensdruck“ ist hoch, wenn ich könnte, würde ich nicht zögern und wäre für einen Wechsel bereit (innere Kündigung). (16,5 %)
- Der Leidensdruck wirkt sich bereits gesundheitlich aus. (5,3 %)

Friedel Rohde ergänzt: „In der Umfrage stellte sich heraus, dass 30,9 % derjenigen, die bereits morgen gern kündigen würden, eigentlich ihren Vorgesetzten kündigen. Diese Aussage“, so Rohde, „spiegelt sich in einem Aufsatz von Hal Plotkin in einem Buch mit dem Titel „Dealing with Difficult People“ wieder, der dort sagt „People do not quit organizations, they quit bosses.“

Im Vergleich der Antworten ist recht deutlich zu erkennen, dass offenbar die Zufriedenheit mit der Position steigt, die der Befragte innehat. Auch die qualifizierte Ausbildung, insbesondere ein Studium, scheint ähnlich wie Glückshormone zu wirken.

Ein Teilnehmer der Umfrage fasst es mit seinen eigenen Worten zusammen: „Alles steht und fällt mit dem Chef, denn er ist für Unternehmens- und Mitarbeiterführung verantwortlich und die Richtung, die er vorgibt, entscheidet über alles Weitere. Das tollste Team kann auf Dauer nicht gegen einen schlechten Chef ankommen - aber ein guter Chef kann ein schlechtes Team zu einem guten machen.“

Die ausführliche Auswertung dürfte besonders für Versicherer, namentlich die Personalabteilungen wertvoll sein. Viele Versicherer haben bereits in der Vergangenheit eigene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt oder planen solche. Für eine Benchmark bietet sich die vorliegende Auswertung daher als eine wertvolle Hilfe an.

Von den Befragten arbeiten 65,3 % bei Versicherungsunternehmen und 17,2 % bei Versicherungsmaklern. Zu 50 % arbeiten die Befragten im Innendienst, zu 25,9 % im Außendienst und zu 24,1 % sowohl im Innen- als auch Außendienst. Die Auswertungen liegen auch nach Hierarchiestufen oder vorhandener beruflicher Qualifikation spezifiziert vor.

Weitere Informationen zu der 83 Seiten umfassenden Auswertung und ein Bestellformular gibt es auf www.deutsche-versicherungsboerse.de. Der Preis für die pdf-Version beträgt 590 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer.

10.153 Zeichen (inkl. Leerzeichen und Headline)

Kontakt:

deutsche-versicherungsboerse.de

Friedel Rohde, www.deutsche-versicherungsboerse.de, Mahlower Str. 23, 12049 Berlin,

Tel. 030/868703903, Fax 030/789090-41

Email: Friedel.Rohde@deutsche-versicherungsboerse.de