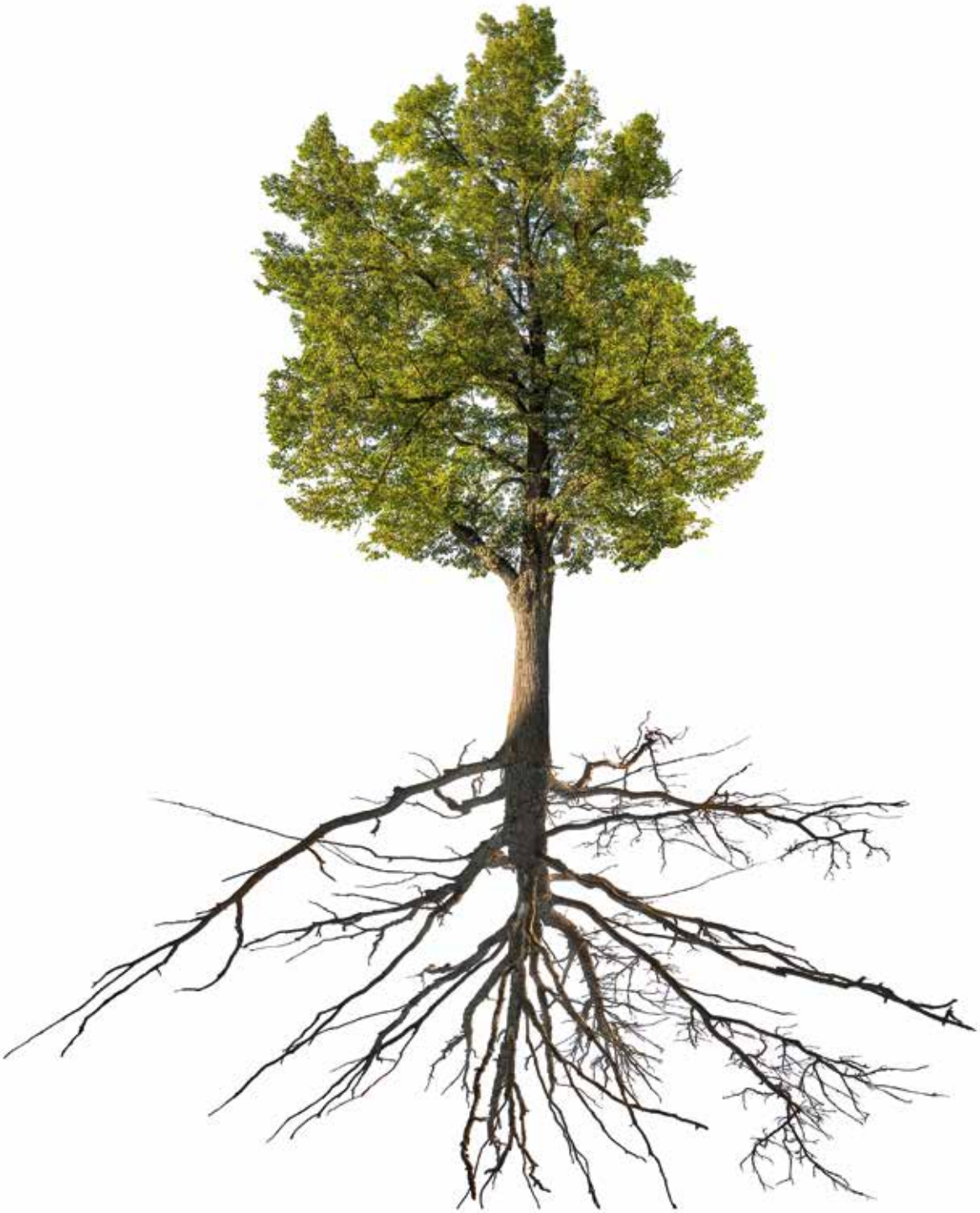
MAI 2021

[ˈʃpa:rkassən]

seit 1906



RESILIENZ

SEITE 6: FIT FÜR DIE KRISE | SEITE 16: GASTRO & HOTELLERIE: MIT MUT UND BESONNENHEIT | SEITE 26: KINDER UND JUGENDLICHE FÜR DIE ZUKUNFT STÄRKEN

Eine geschichtsträchtige Zeitung.

IM DIENSTE DER SPARKASSEN. Seit ihrem ersten Erscheinen im Jahr 1906 nimmt die Österreichische Sparkassenzeitung die Rolle als Gedächtnis der Sparkassen ein. Sie ist zugleich ein unerschöpfliches Archiv an Artikeln und Meinungen und – mit kurzen zeitlichen Abständen, in denen sie nicht erschien – immer ein wichtiges Kommunikationsmittel zur Identitätsstiftung, zur Vermittlung wirtschaftlichen Wissens und rechtlicher Informationen gewesen.

IMPRESSUM UND OFFENLEGUNG GEMÄSS MEDIENGESETZ: Bezeichnung des Mediums: Österreichische Sparkassenzeitung;
Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Österreichischer Sparkassenverband, Am Belvedere 1, 1100 Wien,
E-Mail: info@sv.sparkasse.at; Generalsekretär: Franz Portisch; Präsident: Gerhard Fabisch;
Chefredakteur: Markus Nepf; Stv. Chefredakteur: Kai Schubert;
MitarbeiterInnen: Stephan Scoppetta, Herta Scheidinger (CvD), Helene Tuma, Sandra Wobrazek, Amrit Rescheneder;
Redaktionsbeirat: Karin Berger, Christian Hromatka;
Fotos des Covers und der Rückseite: istock.com;
Art Direktion/Gestaltung/Produktionsleitung: Dina Gerersdorfer, www.dinagerersdorfer.com;
Bilanzenproduktion: Bernsteiner Media GmbH;
Redaktionsleitung: Stephan Scoppetta, Herta Scheidinger (www.feuereifer.at);
Lektorat: Gudrun Puhr.
Die abgebildeten Fotos sind zum Teil vor der Corona-Pandemie entstanden
bzw. wurden nach den zum Zeitpunkt ihrer Entstehung geltenden Hygieneregeln angefertigt.
Produktion/Litho/Druck: Bernsteiner Media GmbH, Ursula Preiss, Goldschlagstraße 172/1/OG 4/2, 1140 Wien, www.bernsteiner.at;
Offenlegung gemäß § 5 ECG und gemäß § 25 Mediengesetz: http://www.sparkassenverband.at/de/ueber-uns/impressum

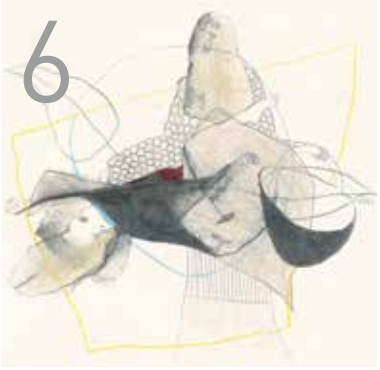
Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens, UW-Nr. 785.
Die Sparkassenzeitung ist zudem PEFC-zertifiziert und unterstützt ein internationales Waldschutzprogramm von ClimatePartner/Klimaneutral.

785

Klimaneutral
Druckprodukt
ClimatePartner.com/10937-2001-1001

Sollten Sie eine Ausgabe erhalten haben, in der die beiliegenden Bilanzen nicht mehr enthalten sind, können Sie diese online unter www.sparkassenzeitung.at oder unter der Telefonnummer +43 (0) 50100 28425 nachbestellen.

[ˈʃpa:rkassən] INHALT



Zeichnung: Dina Gerersdorfer

Foto: Marion Payr

Foto: Stefan Gergely

Foto: Big Brothers Big Sisters Austria

IM FOKUS

4
Editorial und Kurznachrichten

ECONOMY

6
Resilienz: Fit für die Krise
Warum Vorsorge besser ist als Wiederaufbau

8
„Vorausschauende Unternehmensführung ist ein Erfolgsfaktor“
Gudrun Egger, Head of Major Markets und Credit Research Erste Group, spricht über die richtige Haltung in der Krise

10
„Österreich ist ein Land voller Chancen – nutzen wir sie“
Gerda Holzinger-Burgstaller, Vorstandsvorsitzende Erste Bank Oesterreich, über ihre ersten 100 Tage als CEO, aktuelle Herausforderungen und neue Ziele

14
The Big C
Die Corona-Krise in Zahlen

16
Mit Mut und Besonnenheit für die Zukunft planen
Wie österreichische Hotel- und Gastronomiebetriebe sich gegen die Corona-Krise stemmen

20
Spektrum Sparkasse
Die aktuellsten Insights aus Brüssel und News aus Österreich

LAND & MÄRKTE

22
Kundenservice am Puls der Zeit
Das s ServiceCenter verknüpft die persönliche Kundenberatung mit innovativen, digitalen Lösungen

24
Zeichen der Hoffnung
Das Theater im Park startet in die zweite Saison und sorgt für einen Hoffnungsschimmer in der Wiener Kulturszene

WERTE

26
1:1 Mentoring: Kinder und Jugendliche für die Zukunft stärken
Positive Beziehungen fördern psychische Gesundheit und Resilienz

28
Das Immunsystem der Seele
Die Klinische Psychologin Sabine Standenat erklärt, wie Sie Ihr Kind unterstützen mit Problemsituationen umzugehen

FINALE

30
Fünf Fragen an …
Viktor Gernot, Kabarettist und TV-Moderator

FORUM

Foto: Global Payments

GP TOM MACHT ANDROID-HANDYS ZUM BEZAHLTERMINAL

Die Corona-Pandemie hat die Beliebtheit von kontaktlosen Zahlungsmöglichkeiten in Österreich noch einmal deutlich gesteigert. Mit GP tom bieten Erste Bank und Sparkassen gemeinsam mit ihrem Partner Global Payments nun eine schnell einsatzbereite, kostengünstige und einfache Lösung, damit auch Klein- und Kleinstunternehmen für ihre Dienstleistungen oder den Verkauf ihrer Produkte auf kontaktloses Bezahlen setzen können. Und das Ganze passt sogar in die Hosentasche: Denn für GP tom benötigt man lediglich ein Android-Handy oder -Tablet mit NFC-Chip und einem Android-Betriebssystem 8.x oder höher, um Zahlungen mit Maestro-, Mastercard- und Visa-Karten annehmen zu können.

Die Zahlung über die App erfolgt wie bei jedem klassischen Bezahlterminal: Der Betrag wird eingegeben und die Karte, das Smartphone oder ein anderes kontaktloses Bezahlmittel vor das Gerät gehalten. Bei Beträgen über 50 Euro wird die PIN abgefragt, GP tom verbindet sich mit dem Autorisierungscenter und leitet die Zahlung ein. Die PIN-Tastatur variiert bei jeder Zahlung ihre Anordnung. Damit ist es nicht möglich, die eingegebene Zahlenfolge des PIN-Codes durch Fingerabdrücke zu ermitteln. Das garantiert maximale Sicherheit für die KäuferInnen. Der Zahlungsbeleg kann dann per E-Mail oder SMS an die KundInnen geschickt werden, die Zahlung wird von Global Payments verarbeitet und der Betrag wird dem HändlerInnen-Konto bereits am Folgetag der Transaktion gutgeschrieben. Dadurch entfällt auch ein zusätzlicher Belegdrucker und GP tom ist somit der ideale Begleiter für mobile Einsätze, etwa für TaxiunternehmerInnen, HandwerkerInnen, FreiberuflerInnen, Kurier- und Botendienste, Betriebe im Transportwesen, Ab-Hof-Verkäufe, Lieferservices, Food-Trucks, aber auch vor Ort in kleineren Geschäften.

FLAGGE ZEIGEN

Am 17. Mai, dem Internationalen Tag gegen Homo-, Bi-, Inter- und Transphobie (englische Kurzform: IDAHOBIT), haben Erste Group, Erste Bank und weitere Sparkassen österreichweit die Regenbogenfahne in ihrer Unternehmenszentrale gehisst und setzen damit ein wichtiges Zeichen gegen die Diskriminierung von Menschen, die in ihrer sexuellen Orientierung oder Geschlechtsidentität von der Heteronormativität abweichen. Weltweit haben sich Unternehmen mit ähnlichen Maßnahmen der Message des IDAHOBIT angeschlossen.

„Die sexuelle Orientierung oder Identität darf nicht ausschlaggebend für die Zusammenarbeit sein. Niemand muss sich bei uns verstecken, denn Vielfalt macht uns stärker“, erklärt Erste Group Vorständin Alexandra Habeler-Drabek. Übrigens ist die Erste Group Bank AG weiterhin als einziges österreichisches Unternehmen neben nur 20 weiteren Unternehmen aus dem DACH-Raum im aktuellen Bloomberg Gender-Equality Index gelistet.

Foto: Cecilie Johnsen/Unsplash

ORDENTLICHE VOLLVERSAMMLUNG DES ÖSTERREICHISCHEN SPARKASSENVERBANDES

Im Auftrag des Präsidenten des Österreichischen Sparkassenverbandes, Dr. Gerhard Fabisch, werden die Mitglieder des Sparkassenverbandes zur Sitzung der ordentlichen Vollversammlung 2021 eingeladen, die am Donnerstag, dem 17. Juni 2021, ab 09:00 Uhr, aufgrund der COVID-19-Pandemie via MS-Teams, mit folgender Tagesordnung stattfinden wird:

1. Protokoll der ordentlichen Vollversammlung vom 18. Juni 2020
2. Bericht des Generalsekretärs
3. Rechnungsabschluss 2020
4. Voranschlag und Mitgliedsbeitrag 2021 des Sparkassenverbandes, des Kuratoriums für zivilgesellschaftliches Engagement und Sonderbudget
5. Neubestellung der Mitglieder des Vorstandes
6. Wahl der Rechnungsprüfer, der stellvertretenden Rechnungsprüfer und Bestellung eines Wirtschaftsprüfers zur Prüfung des Jahresabschlusses 2021
7. Allfälliges

Gemäß § 8 der Satzung ist die ordnungsgemäß einberufene Vollversammlung beschlussfähig, wenn mindestens von der Hälfte der Mitglieder stimmberechtigte Vertreter anwesend sind und diese insgesamt mindestens über die Hälfte der ermittelten Stimmen verfügen. Ist dies nicht der Fall, so beginnt die Vollversammlung erst eine halbe Stunde nach dem oben festgesetzten Zeitpunkt. Sie ist dann ohne Rücksicht auf die Zahl der Mitglieder und Stimmen jedenfalls beschlussfähig.

EDITORIAL

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Die Corona-Pandemie begleitet uns mittlerweile seit über einem Jahr und ist nicht nur ein Stresstest für Wirtschaft und Gesellschaft, sondern auch für unser eigenes Wohlbefinden und unsere psychische Verfassung. Die Krise hat viele Menschen in eine schwierige Lebenssituation gebracht und mittlerweile haben wir den vierten Lockdown hinter uns. Und doch eröffnen sich in solchen Zeiten auch immer wieder neue Chancen und es gibt Strategien, mit denen sich die eigene und die unternehmerische Widerstandsfähigkeit aufbauen lassen. In der Forschung spricht man von Resilienz oder der Fähigkeit, schwierige Situationen zu meistern.

Ursprünglich beschreibt der Begriff die Eigenschaft eines Materials, nach Druckeinwirkung wieder in seine ursprüngliche Form zurückkehren zu können. Auch im Zusammenhang mit belastenden Arbeitsbedingungen und Burnout-Diagnosen wird Resilienz immer wieder genannt. Unter den Vorzeichen einer globalen Pandemie geht es bei Resilienz nun vor allem darum, die Auswirkungen einer Krise richtig deuten zu können, daraus passende Handlungsschritte abzuleiten und für zukünftige Ausnahmesituationen gewappnet zu sein. Im unternehmerischen Kontext ist eine vorausschauende Geschäftsführung ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Welche makroökonomischen Aspekte damit einhergehen, erklärt Gudrun Egger, Head of Major Markets und Credit Research Erste Group (Seite 8).

Große Ambitionen hat Erste Bank Vorstandsvorsitzende Gerda Holzinger-Burgstaller: Nach 100 Tagen in ihrer neuen Rolle zieht sie ein vorläufiges Fazit und erklärt, wie das Institut durch die Pandemie gekommen ist, welche Herausforderungen bewältigt werden mussten und wie sie es schaffen möchte, bis zum Jahr 2030 die Nummer Eins unter den Banken in Österreich zu werden (ab Seite 10). Besonders stark zu kämpfen haben nach wie vor die einheimischen Hotel- und Gastronomiebetriebe – keine Branche ist wohl mehr betroffen. Doch es gibt Lichtblicke und viele Beispiele, die positiv stimmen: Wer mit viel Mut und Besonnenheit für die Zukunft plant, der richtet sein Unternehmen nachhaltig aus und macht es widerstandsfähig für schwierige Zeiten. Dass dabei die österreichischen Sparkassen eine wichtige Rolle spielen, lesen Sie ab Seite 16. Auch in der Wiener Kulturszene gibt es einen Hoffnungsschimmer: Das Theater im Park bietet bereits in der zweiten Saison mit einem bunten Unterhaltungsprogramm Abwechslung gegen den tristen Corona-Blues (ab Seite 24).

Da Resilienz nicht angeboren ist, sollte schon früh damit begonnen werden, junge Menschen auf den Umgang mit Krisen vorzubereiten und ihnen Wege aufzuzeigen, wie diese überwunden werden können. Das 1:1 Mentoring-Programm von Big Brothers Big Sisters Österreich leistet hier einen wesentlichen Beitrag und fördert Kinder und Jugendliche in herausfordernden Lebenslagen (ab Seite 26). Weitere wertvolle Tipps, wie Sie selbst die Resilienz von Kindern fördern können, gibt Ihnen die Klinische Psychologin Sabine Standenat gleich im Anschluss.

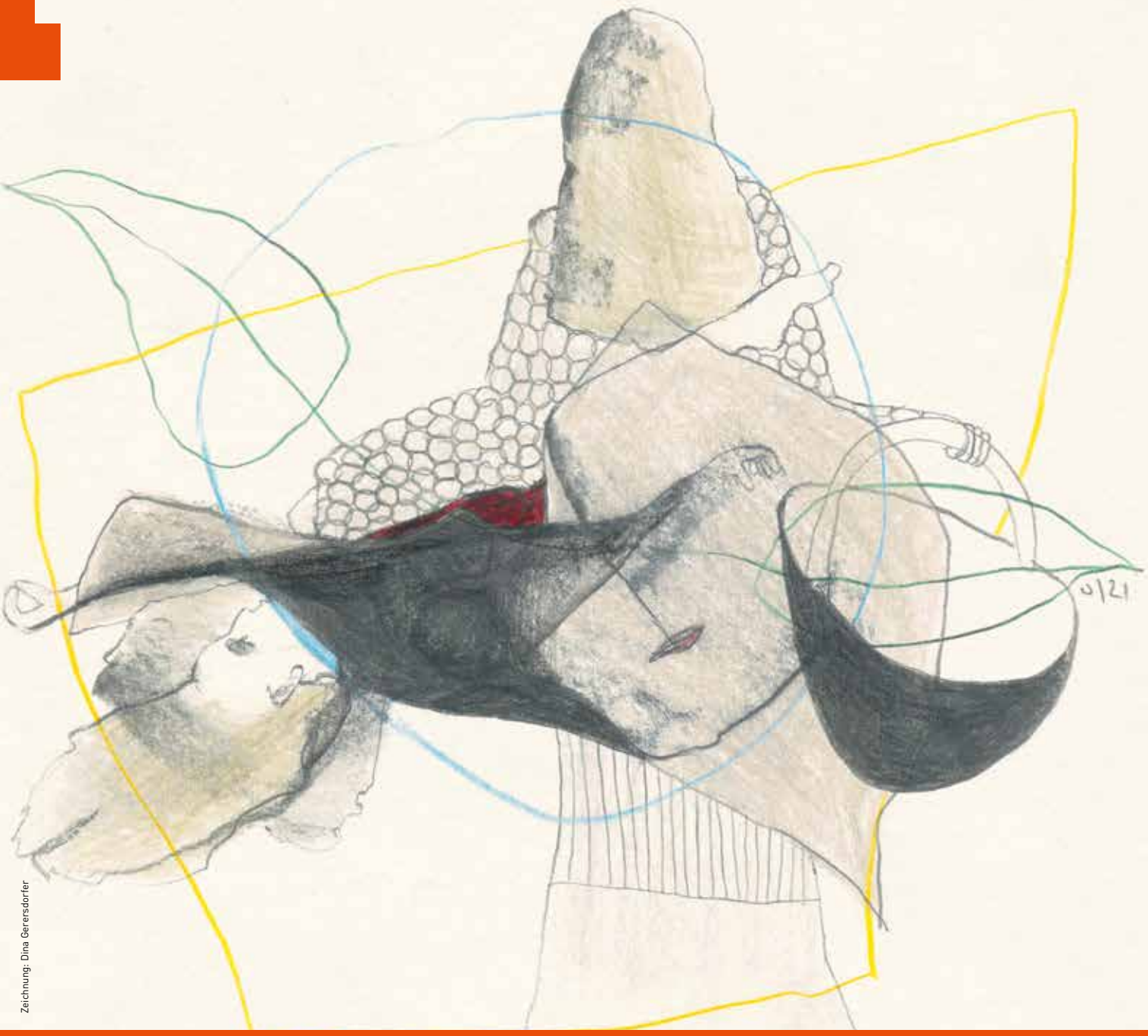
Liebe Leserinnen, liebe Leser: Unser Land hat schon viele Krisen überstanden, und es wird eine Zeit nach Corona kommen, die wir alle aktiv mitgestalten können. Blicken wir also positiv nach vorne und geben weiterhin auf uns Acht, um diese Gesundheitskrise gemeinsam zu überwinden. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen weiterhin alles Gute, bleiben Sie gesund und haben Sie viel Freude mit der neuesten Ausgabe der Sparkassenzeitung!

Foto: Ann-Kathrin Wuttke

FRANZ PORTISCH, GENERALSEKRETÄR DES ÖSTERREICHISCHEN SPARKASSENVERBANDES

VON STEPHAN SCOPPETTA

RESILIENZ: FIT FÜR DIE KRISE



Zeichnung: Dina Gerersdorfer

DAS GEBOT DER STUNDE IST WIDERSTANDSKRAFT. DOCH WAS MACHT MENSCHEN, UNTERNEHMEN UND STAATEN STARK UND WIE BESTEHEN SIE GROSSE HERAUSFORDERUNGEN, WIE WIR SIE DERZEIT ERLEBEN? KÖNNEN WIR DARAUS LEHREN FÜR DIE ZUKUNFT ZIEHEN?

Ein Jahr Pandemie hat tiefe Spuren hinterlassen, in der Psyche der Menschen, in den Bilanzen der Unternehmen und in vielen Volkswirtschaften. Aber tagtäglich erleben wir, dass manche Menschen, Unternehmen und Staaten besser mit der Krise umgehen können als andere. Resilienz ist das Zauberwort. Ein sperriges Wort, das bis vor kurzem kaum jemand kannte. SozialwissenschaftlerInnen sprechen bereits vom „Schlüsselbegriff des 21. Jahrhunderts". Aber was heißt Resilienz eigentlich, was wird damit beschrieben?

VON DER PHYSIK ZUR ÖKONOMIE

Der Begriff stammt aus der Werkstoffphysik und beschreibt die Eigenschaft eines Materials, das nach Druckeinwirkung wieder in seine ursprüngliche Form zurückkehrt ohne Schaden zu nehmen. Der Begriff, der einen Zustand so genau auf den Punkt bringt, findet schnell AnhängerInnen in anderen Wissenschaften. In den 1970er-Jahren greift die Psychologie den Begriff auf und benutzt ihn für Kinder, die sich trotz schlechter Rahmenbedingungen normal entwickeln. Es folgten die Umweltwissenschaften, um Ökosysteme zu beschreiben, die sich nach Naturkatastrophen regenerieren. Einen Boom erlebte der Begriff im Zusammenhang mit belastenden Arbeitsbedingungen und Burnout-Diagnosen. Dabei wurde erforscht, was Menschen robuster, belastbarer und widerstandsfähiger macht.

VORSORGE IST BESSER ALS WIEDERAUFBAU

In der Medizin und der Psychologie weiß man schon lange, dass es sinnvoller ist, durch regelmäßige Checks und Stärkung der Abwehrkräfte die Gesundheit des Menschen zu erhalten, anstatt Körper und Geist nach einer schweren Erkrankung oder einem psychischen Zusammenbruch zu heilen. Das haben auch Unternehmens- und StaatenlenkerInnen erkannt, und internationale Organisationen wie die EU, die WHO und die Weltbank beschäftigen sich in unzähligen Strategiepapieren mit dem Thema Resilienz. In den vergangenen Jahren sickerte der Gedanke durch, dass wir in einer fortgeschrittenen globalen Risikogesellschaft leben, in der unzählige Gefahren lauern, die wir mitunter selbst geschaffen haben. Corona, Börsencrashs, Migration, Terror, Fanatismus, Populismus, Artensterben und der Klimawandel führen uns täglich vor Augen, dass unsere Welt kein sicherer Ort ist.

WAS ZEICHNET RESILIENTE MENSCHEN AUS

Die Widerstandskraft von Menschen ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Ein und dieselbe Aufgabe kann für den einen eine erdrückende Belastung sein, für den anderen ist sie eine willkommene Herausforderung. Eine Basisstudie der Resilienzforschung stammt von der US-Psychologin Emmy Werner, die über drei Jahrzehnte den Werdegang von rund 700 hawaiianischen Kindern des Jahrgangs 1955 erforschte. Etwa ein Drittel dieser Kinder wuchs in prekären Verhältnissen auf. Sie litten Hunger, wurden vernachlässigt oder misshandelt. Das prägte ihr Leben als Erwachsene – aber mit unterschiedlichen Ergebnissen. Einige verfielen dem Alkohol, waren verhaltensauffällig oder brachen die Schule ab. Überraschenderweise schaffte es ein knappes Drittel der Kinder, ihren schlechten Start unbeschadet zu überstehen. Sie entwickelten sich zu angesehenen Mitgliedern ihrer Gemeinden, manche von ihnen studierten sogar. Emmy Werner nannte sie „verletzlich, aber unbesiegbar" – mit einem Wort: resilient. Ihre Erkenntnis aus der Studie: Es gab zumindest einen Menschen in ihrem Leben, der stets zu ihnen hielt. Ein Verwandter, eine Lehrerin, ein Bruder oder eine Schwester stand ihnen zur Seite, förderte sie, ließ sie spüren, dass sie etwas wert waren. Ein tragfähiges soziales Netz ist also ein zentraler Faktor für psychische Widerstandsfähigkeit. Aber auch Faktoren wie Intelligenz, die hilft kreative Wege aus der Krise zu finden, und Optimismus, der das Vertrauen schafft, dass sich alles zum Guten wendet, sind wichtig. Darüber hinaus bewahren sich resiliente Menschen ihre Handlungskraft. Sie sind davon überzeugt, dass sie ihr Leben aus eigener Kraft meistern können und suchen nicht nach Schuldigen, sondern nach einem Ausweg aus der Krise.

ERFOLGREICHE UNTERNEHMEN HABEN EIN KRISENTEAM

Das Thema Resilienz hat auch in die Wirtschaft Einzug gehalten. Immer mehr ManagerInnen und WirtschaftswissenschaftlerInnen beschäftigen sich damit, wie Unternehmen, angesichts der vielen ökonomischen Gefahren, widerstandsfähiger gemacht werden können. PwC Österreich hat sich mit der „Global Crisis Survey" die Folgen der verheerendsten Krise unserer Zeit genauer angesehen und mehr als 2.800 Führungskräfte aus 29 Branchen und 73 Ländern – darunter auch zahlreiche Unternehmen aus Österreich – befragt, wie sie durch die Krise gekommen sind. Weltweit gaben mehr als 70 Prozent (68 Prozent in Österreich) der Befragten an, dass die Pandemie negative Auswirkungen auf ihr Unternehmen hatte. Bei 20 Prozent (25 Prozent in Österreich) zeigte sich, dass die Krise insgesamt einen positiven Einfluss auf ihre Geschäftstätigkeiten hatte.

>> *Fortsetzung Seite* 9

INTERVIEW

INTERVIEW VON STEPHAN SCOPPETTA

„Vorausschauende Unternehmensführung ist ein Erfolgsfaktor“

Foto: Erste Group

GUDRUN EGGER, HEAD OF MAJOR MARKETS UND CREDIT RESEARCH, ÜBER RESILIENZ IN DER WIRTSCHAFT, DIE RICHTIGE HALTUNG IN DER KRISE UND GEMEINSAMES LERNEN ALS CHANCE.

Der Begriff Resilienz beschreibt die Fähigkeit, sich von Stress, Extremsituationen und Krisen nicht unterkriegen zu lassen. Doch wie könnte man diesen Begriff wirtschaftlich übersetzen?
Gudrun Egger: Eine präzise Definition findet man in der Physik, wonach ein (elastischer) Werkstoff auf Störungen, die von außen auf ihn einwirken, unbeschadet (nimmt wieder die ursprüngliche Form an) reagieren kann. Wirtschaftlich könnte das bedeuten, dass man proaktiv im Vorfeld Maßnahmen setzt, um einen Schock oder eine Krise möglichst gut bewältigen zu können. Die Corona-Pandemie ist im Grunde ein perfektes Beispiel für eine derartige Störung.

Was zeichnet resiliente Unternehmen und Volkswirtschaften aus?
Egger: Bleiben wir bei der Corona-Pandemie als Beispiel: Manche Unternehmen kämpfen mit dem Überleben, andere haben sich rasch angepasst oder restrukturiert und wieder andere sogar neue Marktchancen entdeckt. Vorausschauende Unternehmensführung ist hier sicher einer der wesentlichsten Erfolgsfaktoren. Auf volkswirtschaftlicher Ebene geht es nicht nur um die makroökonomische Perspektive, sondern für die Bewältigung von Krisen braucht es das Zusammenspiel aller: wirtschaftspolitischer Entscheiderinnen und Entscheider und von Unternehmen bzw. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern auf der Mikroebene. Resilienz ist der Erhalt eines Systems im Krisenfall und die Anpassungsfähigkeit an neue Umweltbedingungen.

Was ist die DNA solcher Unternehmen und Volkswirtschaften?
Egger: Bei DNA denke ich an die Evolutionstheorie von Charles Darwin: „Survival of the fittest“ beschreibt, dass jene Organismen, die sich am besten an Umweltbedingungen anpassen können, überleben und sich reproduzieren können.

Lässt sich Widerstandskraft lernen?
Egger: Es geht um das Mindset, und das würde ich mit Haltung, Denkweise oder Weltanschauung übersetzen. Unsere innere Haltung beeinflusst stark, wie wir fühlen und handeln. Auf individueller Ebene kann man Akzeptanz, Eigenverantwortung oder Lösungsorientierung lernen. Auf Unternehmensebene ist die Anwendung von unterschiedlichen Managementkonzepten wie Business Continuity Management, Qualitäts-, Risiko-, Krisen- oder Umweltmanagement wichtig.

Was sind zentrale Faktoren für eine resiliente Volkswirtschaft?
Egger: Staaten können darauf achten, zentrale Fähigkeiten oder kritische Ressourcen bereitzustellen. Die Politik kann die Robustheit von Strukturen fördern. Die Corona-Krise hat die Verfügbarkeit kritischer Güter wie etwa Impfstoffe wieder in den Mittelpunkt gerückt. Basis jeder vorausschauenden Bewältigung von Störungen ist eine umfangreiche Analyse, insbesondere von Schwachstellen. Es gibt umfangreiche Forschung zum Thema Resilienz. Auch die Analyse der makroökonomischen Ungleichgewichte der Europäischen Kommission liefert gute Hinweise auf die Schadensanfälligkeit bei auftretenden Krisen.

Welche Volkswirtschaften würden sie weltweit als echte Vorbilder für Resilienz sehen?
Egger: Das hängt von der Art der erwartbaren Störung ab. Grundsätzlich haben aber Länder mit höherem Einkommen bessere (finanzielle) Bewältigungskapazitäten, wenn sie von einem globalen Schock getroffen werden.

Österreich ist im FM Global Resilience Index an 8. Stelle von 130, was macht den Wirtschaftsstandort resilient?
Egger: Österreich hat eine gut balancierte Wirtschaftsstruktur mit einer niedrigen Arbeitslosenrate und einer tragfähigen öffentlichen sowie moderaten privaten Verschuldung. Die hohe institutionelle Stärke und die positive Leistungsbilanz sowie die niedrige Ungleichverteilung von Einkommen stärken die Widerstandsfähigkeit. Aber es gibt auch eine Reihe von Schwächen. Die OECD listet unter anderem den digitalen Fachkräftemangel und die geringe Beteiligung von Frauen am Arbeitsmarkt auf.

Welche Chancen bieten Krisen, wie wir sie derzeit erleben?
Egger: Das ist eine schwierige Frage. Die Pandemie hat viel Leid über die Bevölkerung gebracht: persönliche Verluste, wirtschaftliche Verluste, langandauernde Überlastung. Was diese Krise sicherlich gebracht hat, ist mehr Kooperation auf internationaler Ebene im Bereich der Forschung. Insgesamt kann man sagen, dass das gemeinsame Lernen und Sich-Weiterentwickeln zu den großen Chancen dieser Krise zählt.

Am meisten profitiert haben Unternehmen im Technologie- und Gesundheitssektor, während die Reisebranche und das Gastgewerbe am stärksten mit den negativen Auswirkungen zu kämpfen hatten. Eines hatten laut PwC jene Unternehmen, die gut durch die Pandemie gekommen sind, gemein: Sie vertrauten auf ein etabliertes Krisenteam. Die Studie zeigt auch, dass bereits 2019 beachtliche 95 Prozent aller Befragten innerhalb der nächsten zwei Jahre mit einer Krise rechneten, die von den meisten aber nicht als Bedrohung eingestuft wurde. „Das vergangene Jahr verdeutlichte, dass die Herausforderung beim Krisenmanagement nicht darin liegt, die Zukunft vorherzusagen, sondern vielmehr darin, mit dem Unvorhersehbaren umgehen zu können. Unternehmen müssen ihren Fokus auf den Aufbau einer grundlegenden Resilienz legen, um künftigen Herausforderungen gewachsen zu sein", sagt Kristof Wabl, Forensics & Crisis Leader bei PwC Österreich, und fügt hinzu: „Nun sind alle Blicke auf die Zukunft gerichtet und Unternehmen sensibilisiert. Krisenplanung, Resilienzprogramme und die Berücksichtigung der Bedürfnisse von Arbeitskräften spielen eine wichtige Rolle in der Vorbereitung auf das Unvermeidbare."

KRISEN BRAUCHEN EINEN PLAN

Mehr als 32 Prozent aller TeilnehmerInnen an der aktuellen Umfrage gaben an, dass ihre Organisation zu Beginn der Covid-19-Pandemie über kein etabliertes Krisenteam verfügte. In Österreich schlitterte fast die Hälfte der Unternehmen ohne Krisenteam in eine Jahrhundertkrise. Doch selbst Unternehmen mit einem gut aufgestellten Krisenteam benötigen einen Plan, um angemessen auf Krisen und andere Zwischenfälle reagieren zu können. Auch hier zeigten sich Defizite: Nur 32 Prozent der heimischen Unternehmen hatten einen relevanten Krisenreaktionsplan. Die meisten Organisationen hatten also fehlerhafte oder nicht vollständig ausgearbeitete Pläne und konnten sie für die Corona-Pandemie daher nicht adaptieren und nutzen. „Eine Krise kann vielfach zu tragen kommen. Ein resilientes Unternehmen sollte agil agieren und sich verschiedenen Arten von Krisen flexibel anpassen können", erklärt Christian Kurz, Director Forensic Technology Solutions bei PwC Österreich. Jene Unternehmen, die heute besser dastehen, gaben deutlich öfter an, dass sie sich in der Vergangenheit intensiv mit der Resilienz ihres Unternehmens befasst hatten. Während weltweit sieben von zehn Unternehmen höhere Investitionen in den Aufbau von Resilienzen planen, sind es in Österreich nur drei von zehn Unternehmen. Kurz: „Damit Resilienz Teil Ihrer organisatorischen DNA wird, müssen Sie ihr Priorität einräumen. Resilienz bildet die Basis dafür, wie ein Unternehmen Störungen trotzt und neue Möglichkeiten schafft. Gerade in Österreich ist hier noch viel Luft nach oben."

ÖSTERREICH UNTER DEN TOP TEN

Auch bei den Volkswirtschaften gibt es große Unterschiede hinsichtlich ihrer Krisenresistenz. FM Global, einer der weltweit größten Industriesachversicherer, bewertet anhand des jährlichen FM Global Resilience Index knapp 130 Länder und Regionen auf Grundlage der Ausfallsicherheit ihrer Unternehmen. Kevin Ingram, Executive Vice President und Chief Financial Officer bei FM Global: „Das Ranking eines Landes im Rahmen des FM Global Resilience Index 2020 lässt Rückschlüsse auf seine wirtschaftliche Erholung zu. So lässt sich besser einschätzen, wie schnell sich die hiesigen Unternehmen von den Auswirkungen des Coronavirus erholen können. Diese Aspekte sind wesentlich, wenn neue Standorte und Märkte bestimmt werden müssen oder über eine Erweiterung der Lieferketten nachgedacht wird. Dies sind überaus weitreichende Geschäftsentscheidungen." Die Länder und Regionen mit den höchsten Index-Ratings sind Norwegen, die Schweiz und Dänemark. Österreich befindet sich auf dem 8. Platz von 130 Ländern. Für Österreich spricht eine gut ausbalancierte Wirtschaftsstruktur mit einer niedrigen Arbeitslosenrate und einer tragfähigen öffentlichen sowie moderaten privaten Verschuldung. Das Wichtigste ist: Die heimischen Unternehmen blicken mehrheitlich zuversichtlich in die Zukunft, ein Faktor, der besonders stark macht.

Zeichnung: Dina Gerersdorfer

INTERVIEW: STEPHAN SCOPPETTA

„ÖSTERREICH IST EIN LAND VOLLER CHANCEN – NUTZEN WIR SIE“

Foto: Marion Payr

GERDA HOLZINGER-BURGSTALLER, CEO DER ERSTE BANK OESTERREICH, SPRICHT IM INTERVIEW ÜBER DIE ERSTEN 100 TAGE ALS CEO, DAS COMEBACK DER WIRTSCHAFT UND GROSSE ZIELE IN DEN NÄCHSTEN JAHREN.

Mitten in der Pandemie und der Wirtschaftskrise wurden Sie mit 1. Jänner 2021 Vorstandschefin der Erste Bank Oesterreich. Ist das nicht eine besondere Herausforderung?
Gerda Holzinger-Burgstaller: Die ersten 100 Tage habe ich schon mal gut überstanden, aber natürlich waren die letzten Monate eine sehr spezielle Situation. Einerseits ist die Pandemie eine extreme Herausforderung und man trägt viel Verantwortung, andererseits kann man in dieser Position sehr viel bewegen. Ich glaube daran, dass wir als Sparkassengruppe die Gesellschaft positiv verändern können. Wir müssen Positives möglich machen und Verantwortung übernehmen.

Sie sind ehemalige Risikomanagerin. Ist für Sie die Krise eine Art Heimspiel?
Holzinger-Burgstaller: Eine Pandemie ist für niemanden ein Heimspiel. Aber natürlich hat man als Risikomanagerin ein gutes Rüstzeug für Krisen. Zudem habe ich schon Krisen durchlebt, wie etwa die Finanzkrise 2008 und die Eurokrise 2011, und dabei wertvolle Erfahrungen in der Bank gesammelt.

Die heimischen Banken konnten in der Krise zeigen, wie wichtig sie für den Systemerhalt sind.
Holzinger-Burgstaller: Eines wurde in dieser Gesundheitskrise mit Sicherheit klar: Wir sind Teil der Lösung, über uns wurden bereits viele staatliche Unterstützungsmaßnahmen abgewickelt. Das haben unsere Kundinnen und Kunden und die handelnden Vertreterinnen und Vertreter der Republik erkannt. Damit sind wir ein zentraler Faktor dafür, unsere Wirtschaft am Laufen zu halten. Übrigens hat sich das auch in den Zahlen niedergeschlagen: Erste Bank und Sparkassen gewinnen pro Jahr im Schnitt um die 220.000 Kundinnen und Kunden dazu, 2020 konnte in einigen Häusern der langjährige Schnitt sogar deutlich übertroffen werden.

Wie erklären Sie sich den Erfolg der Sparkassengruppe in der Krise?
Holzinger-Burgstaller: Hier spielen mehrere Faktoren eine Rolle, aber in Summe stimmt unser Gesamtpaket. Wir bieten neben den Filialen und der tiefen regionalen Verwurzelung mit George ein ausgezeichnetes Online-Angebot, das wir jetzt um weitere Tools wie eine Betreuung via Video-Call erweitert haben. Zusätzlich zu unserer qualitativ hochwertigen Beratung ist ein wichtiges Asset unsere sehr starke Marke.

Was macht die Marke so stark?
Holzinger-Burgstaller: Die Erste Bank und Sparkassen gibt es bereits seit 200 Jahren. Seit der Gründung verfolgen wir konsequent die Idee, Wohlstand für alle zu schaffen. Es sind unsere klare Positionierung, der visionäre Gründungsauftrag sowie unsere Innovationsbereitschaft, die unsere Kundinnen und Kunden zu schätzen wissen und die wir mit unserem Angebot glaubhaft vertreten. Nicht zuletzt führt das alles dazu, dass wir uns über ein stetiges Kundenwachstum freuen dürfen.

Das heißt, dass auch die Erste Bank Oesterreich bisher gut durch die Krise gekommen ist?
Holzinger-Burgstaller: Der Erste Bank Oesterreich ist es im schwierigen Jahr 2020 gelungen, die Betriebserträge zu steigern. Wir haben besser als 2019 abgeschnitten, was auch daran liegt, dass wir die Kosten deutlich senken konnten. Das ist eine erfreuliche Entwicklung. Was wir nicht unberücksichtigt lassen dürfen, ist, dass die Risikokosten 2020 im Vergleich zu den Vorjahren deutlich gestiegen sind. Angesichts der Pandemie ist das aber keine Überraschung.

„DER ERSTE BANK OESTERREICH IST ES IM SCHWIERIGEN JAHR 2020 GELUNGEN, DIE BETRIEBSERTRÄGE ZU STEIGERN. WIR HABEN BESSER ALS 2019 ABGESCHNITTEN."

Gerda Holzinger-Burgstaller,
CEO der Erste Bank Österreich

Foto: Marion Payr

Fürchten Sie als Bank nicht auch eine große Insolvenzwelle, die nach dem Ende der staatlichen Unterstützungen auf uns zurollen könnte?
Holzinger-Burgstaller: Nachdem sich die Krise nun doch länger als erwartet hinzieht und auch die staatlichen Unterstützungen verlängert wurden, werden wir die ökonomischen Folgen erst im zweiten Halbjahr oder gar erst 2022 sehen. Ja, es wird Insolvenzen geben, aber von einer richtigen Welle gehen wir nicht aus. Zudem muss man einen differenzierten Blick auf die Unternehmen werfen. Einerseits hat es Branchen wie den Tourismus und manche Dienstleistungssektoren hart getroffen. Aber auch hier gab es Unternehmen, die mit kreativen Geschäftsideen gut über die schwierige Zeit gekommen sind. Auf der anderen Seite gibt es Branchen, denen die Pandemie wenig anhaben konnte. Man denke an die Baubranche, die seit Jahren auf Hochtouren läuft. Auch Teile der produzierenden Industrie sind gut durch die schwierige Zeit gekommen. Als Bank haben wir Risikovorsorgen getroffen und sind für mögliche negative Effekte gewappnet. Ich bin wirklich optimistisch, dass wir mit der zunehmenden Durchimpfungsrate die

Gesundheitskrise bald hinter uns lassen können. Das wird die Stimmung im Land deutlich heben und tut auch der Wirtschaft gut.

Corona ist zwar das dominante Thema, aber als neue Vorstandsvorsitzende haben Sie auch das Tagesgeschäft der Erste Bank zu bewältigen. Welche großen Ziele haben Sie sich für die kommenden Jahre gesetzt?
Holzinger-Burgstaller: Gemeinsam mit den Sparkassen haben wir im Strategievorstand im Rahmen von Saphir sehr ambitionierte Ziele für die nächsten fünf Jahre beschlossen. Insbesondere wollen wir unseren erfolgreichen Wachstumspfad fortsetzen und bis 2030 die Nummer Eins in Österreich sein.

Lässt sich dieses ehrgeizige Ziel erreichen?
Holzinger-Burgstaller: Ja, daran glaube ich fest. Wir sind nach bestem Wissen und Gewissen die beste Bank für die Kundinnen und Kunden. Die Erste Bank und Sparkassen haben derzeit rund 3,8 Millionen Kundinnen und Kunden. Wenn wir die Fünf-Millionen-Marke bis 2030 knacken, sind wir die größte Bankengruppe Österreichs. Aus Umfragen wissen wir, dass Kundinnen und Kunden, die ihre Bank wechseln, zu uns wechseln und wir jene Bank sind, die am öftesten weiterempfohlen wird. Selbstverständlich dürfen wir uns jetzt nicht zurücklehnen, weil es so gut läuft, sondern müssen mit vollem Elan weiterarbeiten.

Wenn die Erste Bank schnell wächst, bleibt da nicht die Qualität auf der Strecke?
Holzinger-Burgstaller: Wenn wir trotz großen Kundenwachstums gut sein wollen, müssen wir uns auch in den internen Prozessen um das Thema Effizienz kümmern. Das heißt, wir müssen auch im Mid- und im Back-Office optimieren. Nur so können wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlasten, damit diese mehr Zeit für qualitativ hochwertige Kundenberatung haben. Es braucht daher nicht nur eine Digitalisierung auf Kundenseite, sondern auch bei den internen Prozessen.

Haben Sie schon Projekte auf den Weg gebracht?
Holzinger-Burgstaller: Im Rahmen des Projekts „sSimple" der Sparkassengruppe haben wir schon vor einigen Jahren damit begonnen, Produkte über die gesamte Sparkassengruppe hinweg zu harmonisieren. Das bringt nicht nur eine Vereinfachung für die Kundinnen und Kunden, sondern macht auch die digitale Verarbeitung der Produkte einfacher. Hier konnten wir zum Beispiel von den 916 Produkten für Privatkundinnen und Privatkunden das Portfolio auf 16 Produkte reduzieren, mit denen wir 98 Prozent der Geschäfte machen. Auch im Kommerzkundenbereich konnten wir diesen Ansatz erfolgreich umsetzen. Der nächste große Fokus liegt nun auf harmonisierten Prozessen und läuft auf Hochtouren.

Die Banken kämpfen damit, dass die Sparquote der Österreicherinnen und Österreicher auch in der Pandemie angestiegen ist. Das Geld landet meist als Einlage am Sparbuch. Wird das angesichts der Strafzinsen bei der EZB zu einem Problem?
Holzinger-Burgstaller: 2020 ist der Konsum um zehn Prozent eingebrochen und ein Großteil dieses Geldes wartet nun tatsächlich auf den Konten und Sparbüchern. Aber das Sparbuch macht vor allem für unsere Kundinnen und Kunden keinen Sinn und bringt über die Zeit einen Vermögens- und Kaufkraftverlust. Es liegt an uns, den Kundinnen und Kunden die Möglichkeiten des Vermögensaufbaus durch alternative Produkte wie beispielsweise Fondsprodukte aufzuzeigen.

Was wäre eine Alternative?
Holzinger-Burgstaller: An Wertpapieren führt heute kein Weg vorbei, aber die Österreicherinnen und Österreicher sind bei diesem Thema noch sehr zurückhaltend. Das ist ganz klar ein Finanzbildungsthema. Leider besteht hier insgesamt in Österreich noch zu viel Unwissenheit. Wir müssen beim Thema Geldanlage Zeit investieren und umfassend informieren. Man muss den Kundinnen und Kunden vor Augen halten, dass sich das wirklich lohnt, aber auch das Risiko, das damit einhergehen kann, gut erklären. Das zeigt ein Vergleich: Bei einer zehnjährigen Veranlagung von 10.000 Euro auf einem Sparbuch mit einer Verzinsung von 0,28 Prozent kommen am Ende der Laufzeit nominell 10.282 Euro heraus. Berücksichtigt man dabei auch die durchschnittliche Inflation von 1,64 Prozent über die vergangenen zehn Jahre, dann ist der reale Wert am Sparbuch nur noch 8.633 Euro. So können wir keinen Vermögensaufbau für unsere Kundinnen und Kunden erzielen.

Ein großes Thema ist die grüne Wende in der globalen Wirtschaft. Inwiefern ist dieses Thema auch für die Erste Bank relevant?
Holzinger-Burgstaller: Grundsätzlich ist das für uns kein neues Thema, denn als Bank sind wir schon seit Jahren bemüht, unseren eigenen Fußabdruck zu reduzieren. Wir haben beispielsweise schon sehr früh auf Ökostrom gesetzt, Maßnahmen zur Papierreduktion ergriffen und unser Filialkonzept entsprechend auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Auch auf der Veranlagungsseite ist die Erste Asset Management seit Jahrzehnten im Bereich der nachhaltigen Geldanlage vertreten und in Österreich sogar Branchenführer.

Group CEO Bernd Spalt hat verkündet, dass die Erste Group die Finanzierungen von fossilen Brennstoffen einstellen wird. Welche Auswirkungen wird das auf die Erste Bank Oesterreich haben?
Holzinger-Burgstaller: Dieses Bekenntnis gilt für die gesamte Gruppe und wir in Österreich haben sicher eine bessere Ausgangslage als viele Schwesterbanken in Osteuropa. Es ist von unserer Seite ein wichtiger und richtiger Beitrag

Foto: Marion Payr

für das Erreichen der Pariser Klimaziele. Zusätzlich sehen wir uns in Österreich als starken Partner für unsere Unternehmenskundinnen und -kunden in der Umsetzung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie. Hierfür haben wir schon und werden noch weiter Know-how in diesem Bereich aufbauen. Hier werden wir als Bank auch von der Politik in die Pflicht genommen, bei bestimmten EU-Förderungen als Multiplikator zu fungieren. Zum Beispiel sollen viele Initiativen im Rahmen des EU-Recovery-Funds und des Comeback-Plans der Bundesregierung über die heimischen Banken abgewickelt werden.

Werden diese Gelder einen großen Wandel in der heimischen Wirtschaft einläuten?
Holzinger-Burgstaller: Österreich ist ein Land voller Chancen – nutzen wir sie. Es ergeben sich zahlreiche neue Möglichkeiten und Wege für heimische Unternehmen. Beim Thema Nachhaltigkeit hätten wir auf jeden Fall die Chance, vorne mit dabei zu sein. Wir haben viel Know-how und eine entsprechende Sensibilität in diesem Bereich. Hier können wir als Wirtschaftsstandort europaweit punkten. Nur müssen wir jetzt handeln und nicht wieder abwarten.

Was wären jetzt wichtige Instrumente, um ein Comeback der Wirtschaft mit einer grünen Wende zu verknüpfen?
Holzinger-Burgstaller: Wichtig wäre es nun, das Eigenkapital der heimischen Unternehmen zu stärken und nachhaltige Investitionen zu fördern. Darüber hinaus wäre eine steuerliche Gleichbehandlung von Eigen- und Fremdkapital wichtig. In Österreich kann zum Beispiel eine Unternehmerin oder ein Unternehmer die Kosten eines Kredits steuermindernd absetzen. Setzt die Unternehmerin oder der Unternehmer aber sein eigenes Geld ein, muss er höhere Steuern zahlen. Die Regierung sollte daher nicht nur die Zinsen auf Fremdkapital, sondern auch eine marktübliche Verzinsung des Eigenkapitals steuerlich abzugsfähig machen.

Auch bei den institutionellen Kundinnen und Kunden liegt derzeit sehr viel Liquidität brach. Wie würde sich dies für heimische Unternehmen nutzbar machen lassen?
Holzinger-Burgstaller: Hier braucht es eine Anpassung der gesetzlichen Rahmenbedingungen institutioneller Kundinnen und Kunden wie Versicherungen und Pensionskassen. Diese haben wirklich viel Liquidität. Aber nachdem Anlagerichtlinien vielfach sehr eng gesteckt sind, können diese nur bedingt in Unternehmen investieren. Eine Ausweitung der Investitionsmöglichkeiten könnte hier riesige Volumina für heimische Unternehmen in Bewegung bringen und die Eigenkapitalproblematik entschärfen.

Zum Abschluss muss ich Ihnen als weiblichem CEO doch noch eine Frauenfrage stellen: Wie stehen Sie zu einer verpflichtenden Quote für ATX-Konzerne, wie sie nun etwa in Deutschland bei DAX-Unternehmen eingeführt wird?
Holzinger-Burgstaller: Der Mangel an weiblichen Führungskräften in Österreich ist auffällig und ich bin davon überzeugt, dass es nicht an der Qualität der Frauen liegt. Von insgesamt 88 Vorstandsmitgliedern der ATX-Unternehmen sind nur sechs weiblich. In 15 Vorständen sitzt gar keine Frau. Aber die Frauen in Spitzenpositionen werden allmählich mehr und das ist gut so. Ich sehe es auch als meine Aufgabe, Diversität in all ihrer Vielfalt im eigenen Haus zu fördern. Wir waren in der Erste Bank hier immer Vorreiter und haben bereits eine 40-Prozent-Quote. Wenn ohne Quote keine Verbesserung erzielt werden konnte, dann soll es in einer Übergangsphase eine geben.

THE BIG C

WIDERSTANDSKRAFT IN KRISENZEITEN

Resilienz spielt eine wichtige Rolle, um auch aus umfangreichen Krisen möglichst unbeschadet hervorzugehen. Stay positive!

TOURISMUS SOMMER 2020

Umsätze -30,5 %

€ 10,1 Mrd.

Ankünfte	**14,7 Mio.**	**-42,6 %**
InländerInnen	7,1 Mio.	-14,9 %
AusländerInnen	7,6 Mio.	-51,4 %
Nächtigungen	**53,8 Mio.**	**-31,8 %**
InländerInnen	22,2 Mio.	-4,7 %
AusländerInnen	31,6 Mio.	-51,4 %

TOP 15 LÄNDER NACH DEM GLOBAL INNOVATION INDEX 2020 IN EUROPA

Anhand von 80 Kriterien wurden 131 Länder hinsichtlich ihrer Innovationskraft untersucht.

TOP 15

- Schweiz
- Schweden
- Großbritannien
- Niederlande
- Dänemark
- Finnland
- Deutschland
- Frankreich
- Irland
- Luxemburg
- **ÖSTERREICH NR. 11**
- Norwegen
- Island
- Belgien
- Tschechien

WARUM BLICKEN SIE MIT ZUVERSICHT IN DIE KOMMENDEN 12 MONATE?

- **33 %** Hoffnung auf Impfstoff
- **27 %** Optimistische Grundstimmung
- **24 %** Es kann nur besser werden
- **14 %** Persönliche Situation positiv
- **5 %** Persönlicher Arbeitsplatz positiv

SPIELEN DIGITALE TECHNOLOGIEN FÜR IHR UNTERNEHMEN DERZEIT EINE ROLLE?

UNTERNEHMENS-GRÜNDUNGEN IN ÖSTERREICH

Im Jahr 2020 haben Erste Bank und Sparkassen **21.180 JungunternehmerInnen** geholfen, ihre Unternehmen zu gründen und aufzubauen.

2000	2010	2020
23.762	37.125	38.639

DAVON GRÜNDUNGEN EINZELUNTERNEHMEN NACH ALTERSGRUPPEN

unter 20 Jahren	720
20 bis 29	8.752
30 BIS 39	**9.303**
40 bis 49	6.907
50 bis 59	5.173
über 60 Jahre	1.839

EU HANDELSBILANZ-SALDEN 2020

(in Milliarden Euro)

Deutschland	€ 182,4 Mrd.
Irland	€ 71
Niederlande	€ 67,9
Italien	€ 63,6
Belgien	€ 21,5
ÖSTERREICH	**- € 2,6**

CORONA-HILFEN IM EU-VERGLEICH

ZUSÄTZLICHE STAATSAUSGABEN UND STEUERENTFALL IN PROZENT DES BIP

Griechenland	13,7 %
ÖSTERREICH	**11,7 % PLATZ 2**
Deutschland	11,0 %
Ungarn	9,2 %
Italien	8,5 %
Polen	7,8 %
Frankreich	7,6 %
Spanien	7,6 %
Portugal	5,4 %
Dänemark	5,1 %
Niederlande	4,5 %
Schweden	4,2 %
Finnland	2,5 %
Rumänien	2,1 %

Grafik: Gebrüder Pixel; Quelle: Statista 2020, WKO, EY, Statistik Austria

Im Top Hotel Hochgurgl wird Altes mit Neuem verbunden. Investitionen werden nachhaltig getätigt, um den Betrieb gesund zu halten.

Foto: Gerda Eichholzer

VON HELENE TUMA

MIT MUT UND BESONNENHEIT FÜR DIE ZUKUNFT PLANEN

SEIT BEGINN DER CORONA-KRISE MÜSSEN HOTELS UND GASTRONOMIEBETRIEBE WÄHREND DER LOCKDOWNS IMMER WIEDER, AUCH ÜBER LÄNGERE ZEIT, GESCHLOSSEN HALTEN. UM DIESE ZEIT ZU ÜBERSTEHEN, WAR UND IST DIE WIDERSTANDSFÄHIGKEIT DER BETRIEBE GEFRAGT.

Das Jahr 2020 war für die Betriebe der Hotellerie und Gastronomie sehr schwierig, dazu kam der totale Ausfall der Wintersaison 2020/21. Das Hotel- und Gastgewerbe ist damit eine der von der Corona-Krise am stärksten betroffenen Branchen. Wir möchten Betriebe vorstellen, die durch nachhaltiges, weitblickendes Wirtschaften trotzdem hoffnungsvoll in die Zukunft blicken und schon verantwortungsvoll für die nächste Generation planen.

Einer dieser Betriebe ist das Top Hotel Hochgurgl in Tirol, das auf 2.150 Meter Seehöhe in einem der zehn schönsten Schigebiete der Welt liegt. Mut, Innovation und Kreativität zeichnet die Betreiber-Familie Scheiber von jeher aus. Denn der Pioniergeist liegt ihr im Blut – vom Grundstein für die erste Schutzhütte in den Ötztaler Alpen über den Bau der Timmelsjoch-Hochalpenstraße und die Gründung Hochgurgls bis zum Bau des Top Hotels Hochgurgl war Familie Scheiber seit Generationen federführend. Das im Jahr 1961 eröffnete Top Hotel Hochgurgl wird nun von der zweiten Generation geführt. Der Tradition des Standortes und des Landes fühlte sich schon Alban Scheiber, der Vater der jetzigen Besitzer, verpflichtet und ließ sie in die Ausstattung des Hotels einfließen. „Mein Vater hat schon in den 60er- und 70er-Jahren erkannt, dass Holz und alte, gemütliche Stuben bei den Gästen gut ankommen. Er hat diese also in ganz Tirol gekauft und sie im Hotel eingebaut. Wenn man in so eine Stube hineingeht, die aus dem 12., 14. oder 17. Jahrhundert stammt, dann spürt man deren Charme. Wir sind nach wie vor der Meinung, dass sich Gäste, die in einer alten, gemütlichen Stube sitzen und in den Schneefall hin-

In der Mole West freut man sich darauf, wieder Gäste bewirten zu können. Der Rückhalt von treuen Stammgästen macht die Betreiber stark.

Foto: Manfred Horvath

ausschauen, sehr, sehr wohl fühlen", erklärt Alban Scheiber. Um am Puls der Zeit zu bleiben, wird jedes Jahr ins Hotel investiert. Jedoch immer mit dem Augenmerk darauf, nachhaltig zu investieren und den Betrieb widerstandsfähig zu halten, um ihn gesund an die nächste Generation weitergeben zu können. „Wir würden das nicht mit solch einem finanziellen und persönlichen Aufwand machen, wenn wir das nicht so sehen würden. Natürlich wäre es für die nächste Generation sehr schwierig einen Betrieb zu übernehmen, der hochverschuldet ist und zudem noch alt. So weit soll es nicht kommen und deshalb versuchen wir nachhaltig zu arbeiten", so Scheiber. Das Hotel war heuer wegen der Pandemie die ganze Wintersaison über geschlossen. Eine sehr schwierige Situation, da das Hotel ein reiner Winterbetrieb ist. „Ein kompletter Saisonausfall ist da natürlich der Worst Case. Wir sind froh, dass wir unseren Betrieb, vor allem finanziell, auf gute Beine gestellt haben. Und natürlich, dass wir eine gute Bank haben, die zu uns steht und Vertrauen in uns hat und an uns glaubt. In diesem Jahr hatten wir zusätzlich einen großen Brand und mussten alles wieder neu aufbauen. Im Zuge dessen haben wir auch gleich eine Erweiterung geplant. Auch hier war unser Partner die Sparkasse Imst, die gewillt ist, diesen Weg mit uns zu gehen. Wir müssen uns jetzt aber nach der Decke strecken, denn es ist klar, dass wir die gewünschten Investitionen in der Zukunft hintanstellen müssen. Der Betrieb steht solide da, da wollen wir kein Risiko eingehen und wollen das auch unserer Bank nicht zumuten", so Scheiber.

INNOVATIV BLEIBEN

Die Mole West bietet ihren Gästen seit 2004 eine Art Karibikfeeling am Neusiedlersee und hat sich zum absoluten Hotspot im Burgenland entwickelt. „Von unserer Terrasse aus hat man das Gefühl, auf einem Floß über dem See zu sein und kann einen wunderbaren Panoramablick auf den Neusiedlersee genießen. Bei uns sind alle willkommen, die Qualität ist erstklassig, die Atmosphäre dennoch ungezwungen", erklärt Mole West-Geschäftsführer und -Eigentümer Bernd Karolyi. Das Restaurant wurde von der Corona-Krise zwar schwer getroffen, doch ist man sich der Verantwortung gegenüber den Angestellten bewusst. „Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in Kurzarbeit, das war uns sehr wichtig. Trotz staatlicher Hilfen ist die finanzielle Situation angespannt, wir haben einen großen Mitarbeiterstab, die Summe der zu leistenden Zahlungen ist hoch und seit Monaten gibt es keine Einnahmen. Die Situation ist sehr schwierig, vor allem durch oft wechselnde oder fehlende Kommunikation. Wir hoffen darauf, dass die Situation sich bald entspannt, und freuen uns sehr darauf, wenn unser Haus wieder ‚zum Leben erwacht' und wir wieder Gäste bei uns empfangen und bewirten können. Stark macht uns der Gedanke an vergangene glückliche Momente, die hoffentlich wiederkommen werden, die magische Stimmung mancher Abende, treue Stammgäste, die uns schreiben und Mut machen. Wir wollen auch in Zukunft innovativ bleiben und versuchen neue Möglichkeiten und Chancen für neue Zeiten zu finden. Und trotz aller

Im Heidi-Hotel in den Kärntner Nockbergen sieht man positiv in die Zukunft. Um die Zeit der Lockdowns zu nützen, sind Um- und Zubauten geplant.

Foto: Seppi Dabringer

Widrigkeiten positiv bleiben und die Kräfte für neue Herausforderungen bündeln, es werden wieder bessere Zeiten kommen", ist Karolyi überzeugt.

FÜR EINE GESUNDE ZUKUNFT PLANEN

Das Heidi-Hotel liegt eingebettet im Herzen der Kärntner Nockberge auf zirka 1.900 Meter Seehöhe am kristallklaren Bergsee Falkertsee. Geöffnet ist das Hotel im Sommer von Juni bis Oktober und im Winter von Dezember bis April. Die Betreiberfamilie Köfer lebt 365 Tage im Jahr am Berg. Das Kinderhotel bietet seit über 50 Jahren alles, was Gäste sich von einem Familienurlaub in den Bergen wünschen. „Neben einem tollen Aktiv-Programm für die Erwachsenen dreht sich bei uns natürlich alles um die Kids, die vom Klettern über das Ponyreiten bis hin zum Schifahren direkt vor der Hoteltüre alle Möglichkeiten haben, die Alm im Sommer und im Winter zu genießen", erklärt Hotelbetreiber Lukas Köfer. Die Themen Nachhaltigkeit, Regionalität und Umweltschutz werden schon seit langer Zeit im Heidi-Hotel gelebt. Der Betrieb ist seit 2018 mit dem Österreichischen Umweltzeichen und dem EU-Ecolabel ausgezeichnet. Auf Nachhaltigkeit und Besonnenheit setzt Familie Köfer auch in finanziellen Dingen. „Wir dürfen uns über die glückliche Situation freuen, dass wir im Jahr 2017 den elterlichen Betrieb gesund von meinen Eltern übernehmen duften. Die Betriebsübernahme war aber schon lange davor bei uns Thema. Wir haben den Übergabeprozess schon vor zehn Jahren eingeleitet. Begleitet von externen Beraterinnen und Beratern unserer Hausbank sowie von unserem Notar", so Lukas Köfer und weiter: „Vieles konnte jedoch nur im Familienrat ausgeredet werden. Sich mit diesem Thema früh genug auseinanderzusetzten ist sicher ein Grundstein für eine gute und friedliche Betriebsübergabe. Mit unseren zwei Söhnen steht auch schon die nächste Generation in den Startlöchern. Aber mit aktuell fünf und sieben Jahren haben sie noch etwas Zeit sich zu entscheiden, in welche Richtung ihr Lebensweg gehen soll. Wir werden sie zu nichts drängen und sie bei jeder Entscheidung unterstützen." Die Corona-Krise und der damit verbundene Lockdown im März 2020 waren für Lukas Köfer und seine Familie zunächst ein Schock. „Der Sommer mit seinen ganzen Herausforderungen ist aber positiv für uns verlaufen, wir konnten unseren Betrieb eigentlich ganz normal durch den Sommer bringen. Der komplette Ausfall der Wintersaison 2020/21 ist natürlich eine Katastrophe. Aber wir lassen uns nicht entmutigen, sehen positiv in die Zukunft und hoffen auf einen ‚normalen' Corona-Sommer 2021", gibt sich Köfer zuversichtlich. Für die Zukunft möchte Lukas Köfer den Betrieb weiter für den Wettbewerb rüsten. „Wir sind gerade beim Abschluss der Planungsarbeiten für einen großen Um- und Zubau, den wir mit der Unterstützung unserer Hausbank, der Sparkasse Kärnten und der ÖHT sowie dem KWF finanzieren. Mit diesem Projekt wollen wir die Weichen für eine gesunde Zukunft stellen. Wir sind von unserem Produkt und unserem Konzept überzeugt und freuen uns, noch viele Gäste

Familie Kals plant im Landhaus-Hotel Tirolerherz langfristig, um der nächsten Generation einen widerstandsfähigen Betrieb zu übergeben.

Foto: foto-mittererat

mit ihren Familien bei uns im Heidi-Hotel glücklich machen zu dürfen! Wir freuen uns auf die Zukunft, auch wenn es sicher nicht immer leicht wird, aber mit den richtigen Partnern an der Seite klappt das", erklärt Köfer.

SICH DER AUFGABE STELLEN

Relativ neu ist das Landhaus-Hotel Tirolerherz in St. Ulrich am Pillersee. Im November 2012 kaufte Familie Kals die damalige Frühstückspension. Gäste wissen besonders die familiäre Atmosphäre des Hauses zu schätzen. „Aber auch die baulichen Fortschritte und Veränderungen im Haus, unser traditioneller Baustil und die naturverbundene Einrichtung mit viel Holz, Stein und weiteren heimischen Materialien in den Zimmern und öffentlichen Bereichen gehören zu den markanten Punkten. Nicht stehenbleiben, immer weiter investieren und erneuern ist das A und O in der Hotellerie. Und das leben wir", erklärt Hotel-Chefin Barbara Kals. Die Themen Nachhaltigkeit und Regionalität sind auch hier immer mehr zu spüren und, beschleunigt durch die Pandemie, in den Vordergrund gerückt. „Dass sich das Bewusstsein des Gastes in relativ kurzer Zeit so sehr verändert, stellt uns als Hotelbetreiber vor eine große Herausforderung. Somit werden wir uns der Aufgabe stellen und in den nächsten Monaten und Jahren noch mehr in diese Bereiche investieren, um diese große Zielgruppe und die Bedürfnisse unserer Gäste aufzufangen", so Barbara Kals und weiter: „Natürlich ist dies auch eine Kostenfrage und man muss sich langsam vorarbeiten und das Preis-Leistungs-Verhältnis dementsprechend adaptieren. Wir glauben aber, dass dies in einigen Jahren Standard sein wird. Als zukunftsorientierte Hoteliers gehen wir diesen Weg mit und wollen auch mit unseren heimischen Produzentinnen und Produzenten noch mehr zusammenarbeiten." Um den Betrieb widerstandsfähiger gegen Krisensituationen zu machen und gesund weiterzugeben, plant man im Hotel langfristig und nachhaltig. „Vor allem planen wir hochwertiger und zeitloser, damit auch die nächste Generation noch lange etwas davon hat. Unser Ziel ist es nicht einen Bettenbunker zu errichten, welchen wir in einigen Jahren veräußern. Unser Ziel ist es einen familiengeführten Betrieb zu schaffen, der mit viel Engagement geführt wird und auch für die nächste Generation noch attraktiv ist."

Das letzte Jahr gestaltete sich schwierig, obwohl im Sommer im Hotel eine sehr gute Auslastung erreicht werden konnte. Seit November ist der Betrieb nun geschlossen. „Für uns als Hoteliers mit Leib und Seele eine schwierige Zeit. Wir sind daran gewöhnt unsere Gäste täglich persönlich von morgens bis abends verwöhnen zu dürfen. Das fehlt uns schon sehr. Dennoch sind wir davon überzeugt, dass uns diese schwierige Zeit noch stärker macht und wir hochmotiviert und voller Herzblut in den hoffentlich baldigen Saisonstart gehen. Viel Kraft haben uns unsere vielen Stammgäste gegeben, welche uns treu bleiben und uns zahlreiche aufmunternde Anrufe, Briefe und Mails zukommen ließen. Da freut man sich dann noch mehr seine Hoteltüren wieder öffnen zu dürfen", blickt Kals zuversichtlich in die Zukunft.

SPEKTRUM SPARKASSE

Immer am Puls der Zeit: Der österreichische Sparkassenverband ist dran an den wichtigsten Themen, die unsere Gruppe beschäftigen, um stets über wesentliche Entscheidungen, Entwicklungen und Erfolge informieren zu können. Hier sind die brandaktuellen Themen aus Brüssel und Österreich.

INSIGHT BRÜSSEL

VON AMRIT RESCHENEDER

Foto: Shuttersock

EZB GEGEN COVID-19

Seit mehr als einem Jahr kämpfen wir mit der Corona-Krise und Banken spielen hier eine wesentliche Rolle. In Europa gab es Hilfspakete von rund 14 Prozent des kombinierten BIP der Mitgliedstaaten (mehr als 2.400 Milliarden Euro). Die Pakete beinhalten öffentliche Garantien für private und öffentliche Kredite, direkte Zuschüsse und Steuermaßnahmen. Der Europäische Stabilitätsrat befürchtet, dass die Länge der Krise und die schwache wirtschaftliche Erholung das Risiko erhöhen, dass wirtschaftliche Verluste auf den Finanzsektor übergreifen. Die Performance der Banken im Euroraum ist gering und die Rentabilität bleibt niedrig. Auch die Bankbilanzen des Euro-Währungsgebiets haben sich im Jahr 2020 erheblich verändert und verzeichnen starke Einlagenzuflüsse. Diese Liquidität wurde mit Hilfe der Finanzierung durch die Zentralbank weiter gestützt. Ein Großteil der Liquidität ist in inländischen Staatsanleihen gelandet oder wird bei der Zentralbank eingelagert.

Die Aufsichtsbehörden werden zunehmend unruhig. Die EZB ruft dazu auf, die Qualität der Vermögenswerte und eventuelle Verschlechterungen ständig zu überprüfen. Besonderes Augenmerk soll auf die Klassifizierung von Engagements und die Messung des Kreditrisikos gelegt werden. Mit Hilfe einer gezielten Risikoanalyse gilt es Probleme frühzeitig zu identifizieren. Insbesondere sollen sich die Banken angemessen auf den bevorstehenden Anstieg der NPL vorbereiten und, wenn notwendig, proaktiv und schnell ihre Bankbilanzen bereinigen. Laut Aufsicht sollte auch die Konsolidierung des Bankensektors ein wichtiger Faktor sein, um die Überkapazitäten und die Fragmentierung zu beseitigen. Um dieses Projekt voranzutreiben, wurde seitens der EZB bereits Anfang des Jahres ein Leitfaden veröffentlicht, der aufsichtsrechtliche Ansätze zur Konsolidierung darlegt. Wir bleiben gespannt, welche Maßnahmen den Behörden in nächster Zeit einfallen.

AUSBAUFÄHIGES ABWICKLUNGSREGIME

Aufgrund der letzten Finanzkrise taten sich die europäischen und internationalen Gesetzesgeber zusammen und setzten Regeln fest, die sicherstellen sollten, dass Banken mit ihren Risiken bewusster umgehen und diese stärker absichern. In der EU wurden daraufhin die drei Säulen der Bankenunion entwickelt: eine einheitliche Aufsicht, ein Abwicklungsregime und die Einlagensicherung. Der aufsichtsrechtliche Gesetzesrahmen stellt sicher, dass Banken genügend Mittel haben, um gut durch schwierige Zeiten zu kommen. Dass diese Reform zielführend war, hat bereits die Corona-Krise bewiesen. Die zweite und dritte Säule – das Abwicklungsregime und die Einlagensicherung – werden nun nach fünfjähriger Anwendung auf ihre Funktionsweise überprüft. Für unsere Sparkassengruppe sind diese Themen sehr wichtig.

Seit 2016 werden wir von der europäischen Abwicklungsbehörde beaufsichtigt. Das Abwicklungsregime wurde dafür entwickelt, dass eine in Schieflage geratene Bank nicht mit Hilfe von Staatsgeldern gerettet werden muss. Wie genau das funktionieren soll, ist nach wie vor rätselhaft. Für jede Bank wird ein geheimer Abwicklungsplan entwickelt, welcher der Abwicklungsbehörde ermöglichen sollte innerhalb eines Wochenendes eine Bank abzuwickeln. Klingt logisch, aber was heißt das eigentlich? Und wieso geheim? Es fragt sich auch, ob nur die großen Banken abgewickelt werden sollen oder gar kein Kreditinstitut mehr in Insolvenz gehen muss. Denn wenn alle Banken abgewickelt werden, bräuchte man keine Einlagensicherung und die für diese Zwecke eingesammelten Mittel würden in den gemeinsamen Abwicklungsfonds auf EU-Ebene fließen. Der ÖSPV hofft, dass die offenen Fragen bald geklärt werden, denn die europäische Abwicklungsbehörde befindet sich gefühlt nach wie vor in den Kinderschuhen.

VON KAI SCHUBERT

MEHR FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN

Die Welt, in der wir heute agieren, ist bunt, schnell und wenig vorhersehbar. Um dieser Komplexität zu begegnen und die richtigen Antworten für unsere MitarbeiterInnen und KundInnen gleichermaßen zu finden, braucht es vor allem eines: die besten Köpfe, die möglichst unterschiedliche Perspektiven vereinen. Und es braucht ein ausgewogenes Verhältnis von Frauen und Männern in Führungspositionen innerhalb der österreichischen Sparkassengruppe.

„Zwar sind bereits 55 Prozent unserer Mitarbeitenden Frauen, aber unser Ziel ist es, in Zukunft den Anteil in Führungspositionen deutlich zu erhöhen", verkündet Franz Portisch, Generalsekretär des Österreichischen Sparkassenverbandes. „Wir haben uns mit der aktuellen Arbeitsrealität ausgiebig auseinandergesetzt und haben eine Initiative gestartet, um den Anteil weiblicher Führungskräfte sukzessive zu erhöhen und die erforderlichen Rahmenbedingungen zu schaffen sowie Maßnahmen zu setzen, um als Gruppe, aber auch als einzelne Sparkasse ein attraktiver Arbeitgeber für Frauen zu sein und sie dazu zu ermutigen, bis an die Spitze der Karriereleiter zu gehen."

MISSION STATEMENT FÜR MEHR DIVERSITÄT

Zur Untermauerung dieses Bekenntnisses wurde in der letzten Vorstandssitzung des Sparkassenverbandes das Mission Statement „Gender Diversity" einstimmig beschlossen und dieser Initiative zugrunde gelegt. Einen wesentlichen Bestandteil dieses Beschlusses stellt die Erhöhung des Frauenanteils in Führungsfunktionen um zehn Prozentpunkte innerhalb der nächsten fünf Jahre dar. Langfristiges Ziel ist ein ausgewogenes Verhältnis der Geschlechter in allen Führungsebenen. Dieses Vorhaben wird von einer Arbeitsgruppe mit VertreterInnen aus Sparkassenverband, Erste Bank und Sparkassen begleitet. Darüber hinaus wird an weiteren Ideen, Vorschlägen und Maßnahmenpaketen zur Erreichung der definierten Ziele gearbeitet.

NACHHALTIGE KARRIERECHANCEN FÜR ALLE GESCHLECHTER

Auch der neue Sparkassen-Kollektivvertrag Bildung setzt ein starkes Zeichen für Gleichberechtigung und trägt dem Thema Mitarbeiterausbildung angesichts der neuen Herausforderungen durch die fortschreitende Digitalisierung Rechnung. Aus dem KV lässt sich ein klares Versprechen für Chancengleichheit, Diversität, Zugänglichkeit zu Bildung und Zukunftsfitness ableiten. Gleichzeitig wird aus einem sehr eng gefassten Bildungs-KV der Vergangenheit ein zukunftsweisendes Bekenntnis zur Qualifizierung, welches die Verantwortungen aller Beteiligten in Zusammenhang mit Aus- und Weiterbildung beschreibt. Besonderes Augenmerk liegt darauf, Frauen zur Teilnahme an allen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen aktiv zu ermutigen, ganz egal, in welchem Umfang sie in der Sparkasse beschäftigt sind, und sie für die Übernahme einer Führungsposition optimal vorzubereiten.

Seit ihrer Gründung vor über 200 Jahren stehen die österreichischen Sparkassen allen Menschen offen – ihre Türen waren noch nie geschlossen. Und auch im Gründungsauftrag ist festgehalten, „allen Menschen unabhängig von Alter, Geschlecht, sozialem Hintergrund oder geografischer Herkunft den Zugang zu Wohlstand zu ermöglichen". Genauso aufgeschlossen möchte sich die österreichische Sparkassengruppe jungen Nachwuchstalenten präsentieren und eine nachhaltige Karrierechance für alle Geschlechter ermöglichen.

Foto: Pexels

Mit Ausbruch der Corona-Pandemie erreichten das s ServiceCenter besonders viele Anfragen. Neben neuen technischen Lösungen stand der persönliche Kundenkontakt weiterhin im Vordergrund.

Foto: s ServiceCenter

VON KAI SCHUBERT

KUNDENSERVICE AM PULS DER ZEIT

GERADE IN DIESEN ZEITEN IST ES FÜR KUND_INNEN WERTVOLL UND WICHTIG, ZEITNAH UNTERSTÜTZUNG ZU ERHALTEN UND KOMPETENT INFORMIERT ZU WERDEN. DURCH DIE CORONA-KRISE HAT PERSÖNLICHER KUNDENSERVICE NOCHMALS AN BEDEUTUNG FÜR DIE KUNDENBEZIEHUNG GEWONNEN. DAS s SERVICECENTER HAT DIESE NEUEN PERSPEKTIVEN UND MÖGLICHKEITEN IN ZUSAMMENARBEIT MIT ERSTE BANK UND SPARKASSEN GENUTZT UND DEN KUNDENSERVICE MIT NEUEN TECHNOLOGIEN ERWEITERT UND WEITERENTWICKELT.

Bereits seit über 20 Jahren ist es das Ziel des s ServiceCenter, für die KundInnen von Erste Bank und Sparkassen rund um die Uhr mit individuellen Services da zu sein und den Filialvertrieb zu unterstützen. Dabei reichen die Serviceleistungen von standardisierten 24-Stunden-Angeboten, wie Konto- oder Terminservice, über Terminvereinbarungen für Cross- und Upselling-Aktionen bis hin zum qualifizierten Helpdesk-Support, etwa für das Internetbanking George. Mit 3,1 Millionen Kundenkontakten im Jahr und über 400 MitarbeiterInnen steht das s ServiceCenter in Wien und Graz auf einer soliden Basis. Die Corona-Pandemie stellte das s ServiceCenter vor seine Reifeprüfung: Wie krisensicher ist die Organisation, wie gut läuft die Interaktion mit den Schnittstellen im Konzern und vor allem wie resilient ist der Kundenservice?

AUF ZUSAMMENSPIEL UND DIGITALE BEGLEITUNG SETZEN

In der frühen Phase der Corona-Pandemie entstanden bei den KundInnen zahlreiche Fragen rund um ihre Bank- und Geldgeschäfte: von grundlegenden Anfragen zu den Öffnungszeiten sowie Sicherheitsmaßnahmen der Filialen bis hin zum kontaktlosen Bezahlen im Geschäft und sicheren Bezahlen mit der Debitkarte im Internet. Dies führte im März 2020 zu einem unmittelbaren Anstieg der Kundenkontakte von mehr als 40 Prozent, vor allem im Vertriebsservice und George Helpdesk. Rasch wurde klar, dass diese Zeiten schnelle und flexible Maßnahmen sowie neue Wege erfordern. Hier bewährte sich das enge Zusammenspiel von Erste Bank und Sparkassen, s IT Solutions und weiteren Schnittstellen besonders. Gemeinsam wurde nach Ad-hoc-Lösungen gesucht. Michael Havas, Geschäftsführer s ServiceCenter, visualisierte dafür die kundenzentrierte Richtung: „Unsere Kundinnen und Kunden bei ihren täglichen Bankgeschäften durch persönlichen Kontakt optimal bei allen technologischen Innovationen digital zu begleiten, bedeutet, die Brücke zwischen Digital und Filiale dauerhaft aufzubauen.“ Für KundInnen bedeutete dies folgende Services: Tonbandansagen mit aktuellen Informationen zu Corona in der Telefonwarteschleife, Wartezeitansage mit Rückrufservice sowie Chat und vor allem Co-Browsing.

Gleichzeitig wurden Sicherheitsmaßnahmen für MitarbeiterInnen, wie Homeoffice für Risikopersonen und die Einführung von Arbeitsplatzzonen, umgesetzt. Um die Gesundheit aller MitarbeiterInnen zu schützen und möglichst

sicher vor Ausfällen durch Krankheit oder Quarantäne zu sein, wurden alle MitarbeiterInnen mit Laptops ausgerüstet und auf die Homeoffice-Regelungen geschult. Damit konnten in kürzester Zeit alle MitarbeiterInnen von Zuhause aus arbeiten. KundInnen konnten durch diese Maßnahmen den Kundenservice ohne weitere Lockdown- oder Corona-bedingte Einschränkungen erreichen und das s ServiceCenter blieb nachhaltig stabil und ausfallssicher.

RASCHE LÖSUNGEN FÜR KUND_INNEN BIETEN

Neben den organisatorischen Veränderungen im Unternehmen hat die Corona-Krise die Weiterentwicklung der Serviceangebote für KundInnen positiv beschleunigt. Im April 2020 drückte man etwas früher als geplant die Starttaste für die Einführung des Kontoinfo- und Transaktionsservices für KundInnen der Sparkassen, die diese Services zuvor noch nicht gebucht hatten. KundInnen können damit von daheim aus telefonisch Bankgeschäfte erledigen, wie beispielsweise Überweisungen tätigen, Kontostände und Umsätze abfragen oder telefonische Beratungstermine bei ihren BetreuerInnen buchen.

Im Rahmen der gesetzlichen Stundungsmöglichkeit (Moratorium) für VerbraucherInnen und KleinstunternehmerInnen konnten online via Web-Formular etwaige Ratenstundungen beantragt werden. Wenn dabei Hilfe benötigt worden ist, erhielten AnruferInnen Unterstützung durch die MitarbeiterInnen des s ServiceCenter. Für Fragen zu aktuellen Fördermöglichkeiten und raschen Abwicklung wurde zudem die Corona-Helpline für Unternehmen und Freie Berufe eingerichtet.

MIT s IDENTITY KUNDENSERVICE REVOLUTIONIEREN

Bei der Legitimierung zählte das s ServiceCenter auf die Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode s Identity. Zusammen mit Erste Bank und Sparkassen und der s IT Solutions wurde s Identity in den telefonischen Kundenservice integriert. Bereits in der Pilotphase mit der Tiroler Sparkasse stand fest: s Identity ist für viele KundInnen ein selbstverständlicher Bestandteil und bekannt aus dem Umgang mit dem Internetbanking George. Nach der erfolgreichen Pilotierung konnte diese für KundInnen vertraute Authentifizierungs-Methode Anfang April 2021 für alle Institute mit telefonischem Kontoservice im s ServiceCenter eingesetzt werden.

KundInnen, die George schon benutzen, können sich nun auch mit s Identity rasch und sicher authentifizieren: Dafür steigen sie während des Telefonats in s Identity ein und geben die Authentifizierung frei. Danach können Kundenservice-MitarbeiterInnen Kontostände und -umsätze beauskunften, den SB-Deckelungswert sowie Überziehungsrahmen ändern und KundInnen der Erste Bank legitimiert an das Team Kundenberatung & Service übergeben. Optional bleibt die Legitimierung anhand von Sicherheitsfragen weiterhin bestehen. Die Vorteile von s Identity sprechen jedoch klar für sich: Zusätzliche Sicherheit durch eine Zweiwege-Authentifizierung sowie ein schnelleres und bequemes Legitimierungsverfahren für KundInnen. Rückmeldungen von KundInnen bestätigen, dass s Identity als selbstverständlich im Telefonat angenommen wird und daher auch eine hohe Akzeptanz erfährt.

KUNDENZENTRIERTEN SERVICE LEBEN #WIRLEBENSERVICE

Die Corona-Krise hat gezeigt: Service, der sich an KundInnen orientiert, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor und für die Kundenbindung entscheidend. In dieser Krise, die in allen Bereichen deutlich spürbar ist, erwarten KundInnen ständige Erreichbarkeit und schnelle Antworten auf neue Gegebenheiten. Das s ServiceCenter hat rasch darauf reagiert, neue Technologien genutzt und den Kundenservice weiterentwickelt. Die positive Entwicklung der Kundenzufriedenheit unterstreicht diesen Erfolg: KundInnen schätzen die gute Erreichbarkeit und die Möglichkeit, Bankanfragen telefonisch zu stellen. Die Kundenresonanz ist durchwegs positiv – in den Kundenfeedbacks bedankten sich viele KundInnen für die unkomplizierte und kompetente Hilfestellung in dieser schwierigen Zeit sowie für die schnelle Erledigung des Anliegens. Mit dem Motto #wirlebenservice konnte das s ServiceCenter KundInnen kompetent durch die Krise begleiten, Reaktionsfähigkeit zeigen und mit den MitarbeiterInnen Resilienz im Kundenservice beweisen.

#wirlebenservice – mit diesem Motto unterstreicht das Team des s ServiceCenter, dass der persönliche Kontakt zu den KundInnen besonders wichtig ist.

Foto: s ServiceCenter

VON SANDRA WOBRAZEK

Foto: Stefan Gergely

ZEICHEN DER HOFFNUNG

MITTEN IN DER CORONA-KRISE HABEN MICHAEL NIAVARANI UND GEORG HOANZL MIT DEM THEATER IM PARK IM HERZEN WIENS EINE NEUE FREILUFTBÜHNE GESCHAFFEN – UND BEWIESEN, WELCHE BEDEUTUNG TATKRAFT, OPTIMISMUS UND MUT GERADE IN SCHWIERIGEN ZEITEN HABEN.

„Luftig – lustig – schön – sicher" lautet das Motto eines Projekts, das im Sommer 2020 nicht nur eine Novität in der sommerlichen Wiener Kulturszene war, sondern auch einen kulturellen Hoffnungsschimmer in der Corona-Krise darstellte – und dies auch in seiner heurigen, zweiten Saison wieder tut: das Theater im Park.

Kurz nach dem Beginn der Covid-19-Pandemie und der Verkündung des ersten Lockdowns im März 2020 hatten Georg Hoanzl, Inhaber der gleichnamigen Künstleragentur, und Schauspieler und Regisseur Michael Niavarani eine Idee: ein Open-Air-Theater mitten in Wien, im weitläufigen Privatgarten der Fürstlich Schwarzenberg`schen Familienstiftung. Bereits 2017, nachdem Michael Niavaranis Globe Wien abgebrannt war, suchte er mit Georg Hoanzl nach einem Ausweichquartier und sie entdeckten den pittoresken Park, der damals jedoch keine passende Option war.

BELEBTE KULTURBRANCHE

Nachdem im ersten Lockdown dann sämtliche Kulturveranstaltungen abgesagt wurden, beschlossen die beiden Kulturschaffenden, mit Zustimmung der Familie Schwarzenberg in eben jenem Park ein Sommertheater zu eröffnen. Das Besondere dabei: Der Garten, nur einen Steinwurf vom Belvedere entfernt, ist sonst nicht für die Öffentlichkeit zugänglich und wurde erstmals für die Kultur, ihre Akteurinnen und Akteure und das Publikum geöffnet.

Ihr Konzept gab den beiden Kulturschaffenden recht: Unter strengen Sicherheitsvorkehrungen, wie einem breiteren Reihenabstand, Abstelltischen zwischen den Sitzgruppen und dem Verzicht auf Pausen, fanden von Juli bis September 2020 insgesamt 106 Vorstellungen statt, die von mehr als 93.000 Menschen besucht wurden. Das Programm deckte zahlreiche Kunstsparten ab – von Kabarett und Comedy über Klassik, Pop, Wienerlied und Jazz bis Theater und Lesungen, bot Kunstschaffenden in Zeiten abgesagter Veranstaltungen eine künstlerische Heimat und belebte die sommerliche Wiener Kulturszene.

INS TUN KOMMEN

Ein Erfolg, der allerdings auch mit zahlreichen Herausforderungen und Hürden einherging, wurde das Projekt doch innerhalb kurzer Zeit aus dem Boden gestampft – und war aufgrund der Pandemie mit zahlreichen Sicherheitsauflagen verbunden. „Die größte Herausforderung", sagt Georg

So leer wird es hier im Sommer nicht mehr aussehen: Der Garten der Familie Schwarzenberg wurde im Juli 2020 erstmals der österreichischen Kulturbranche zugänglich gemacht. Hier startet das Theater im Park heuer in seine zweite Saison.

Hoanzl, „war damals und ist es heute noch, mit der Ungewissheit umzugehen, wie sich die Pandemie weiterentwickelt, wann es welche Öffnungsschritte gibt. Als wir das Projekt im Frühling 2020 begonnen haben, war gar nicht klar, ob und wann im Sommer überhaupt gespielt werden darf. Die Angst, dass wir gar nicht starten können oder mittendrin aufhören müssen, war ständig da – und so ist es leider heuer wieder."

Hoanzl betont, dass es ihm in solch unsicheren Zeiten dennoch lieber ist, neue Projekte zu entwickeln als in der Passivität zu verharren. Die Herausforderung dabei: mit dem, was man unternehmerisch macht, in den Freiräumen, die noch bleiben, etwas Schönes zu entwickeln. „Man darf nicht im Unglück verharren und es einfach akzeptieren, wenn man nicht spielen kann. Unsere Aufgabe war es, zu schauen, was stattdessen möglich ist."

JONAS KAUFMANN BIS KLAUS ECKEL

Lange hielt das zwei Hektar große Areal des Theaters im Park seine Schönheit hinter dicken Steinmauern verborgen. Die Anlage dominieren alte, dichte Platanen, die tagsüber Schatten spenden und am Abend den Platz in einen beinahe mystischen Ort verwandeln, wie ihn einst William Shakespeare für seinen Sommernachtstraum nicht besser hätte erdenken können: Gegenüber der Bühne liegt eine barocke Grotte, wo schon vor Jahrhunderten, damals war die Gegend rund um die Prinz-Eugen-Straße noch Wiener Vorstadt, ein Freilufttheater geplant war.

Auch diesen Sommer soll, dank eines großzügigen Platzierungskonzepts, wieder für ein unbeschwertes Theatererlebnis gesorgt werden. Das wird auch von Sponsoren wie Erste Bank, deren Werbeslogan #glaubandich von den beiden Theaterinhabern als „äußerst passend" beschrieben wird, sowie Wien Energie und Wiener Städtische unterstützt. Dank dieser Unterstützung hat sich das Team des Theater im Park für 2021 noch mehr vornehmen können: So bietet die neue Saison von Mai bis September ein Wiedersehen mit Künstlerinnen und Künstlern wie Jonas Kaufmann, Maria Happel, Maya Hakvoort, Konstantin Wecker, Ernst Molden und Nino aus Wien. Auch die österreichisch-deutsche Kabarettszene soll den Hunger des Publikums auf Kultur stillen: Geplant sind etwa Auftritte von Harald Schmidt, Stermann & Grissemann, Lisa Eckhart, Viktor Gernot, Erwin Steinhauer, Gerhard Polt und Theater-im-Park-„Hausherr" Michael Niavarani. Ihr Theater-im-Park-Debüt geben unter anderem Birgit Minichmayr, Angelika Kirchschlager, Lukas Resetarits, Franui & Nikolaus Habjan, Solisten der Wiener Philharmoniker und die Wiener Sängerknaben. Außerdem wird das Theater im Park heuer exklusiver Spielort der neuen Simpl-Revue „Krone der Erschöpfung".

EINEN FREIRAUM SCHAFFEN

„Der Wunsch des Teams ist es, den Menschen mit Kultur besondere Momente zu ermöglichen", sagt Georg Hoanzl. Dieser Mission folgte Michael Niavarani übrigens schon früh: Sein erstes großes Engagement führte den jungen Schauspieler ins nur 30 Zuschauer fassende Graumann Theater von Michael A. Mohapp. Georg Hoanzl: „Kulturelle Freiräume zu schaffen ist schon seit Jahrzehnten Kern der kulturellen Arbeit von Michael Niavarani und mir. Und mit dem Theater im Park haben wir einen neuen Freiraum geschaffen."

Welche Bedeutung Kultur als Ort der Entspannung und des Glücks gerade in Krisenzeiten haben kann, zeigte sich an den Reaktionen des Publikums. Georg Hoanzl sagt, dass er noch nie zuvor solch einen Zuspruch erhalten habe – vom Publikum ebenso wie von den Künstlerinnen und Künstlern: „Die gemeinsame Freude war richtiggehend erleb- und spürbar. Und wenn ich auch heuer wieder sehe, dass sich dieser Park zu einem wunderschönen Open-Air-Theater transformiert, geht mir das Herz auf."

Sein aktuell größter Wunsch für die Kulturbranche ist ein globaler: „Dass wir die physische und psychische Bedrohung, die die Pandemie für uns als Menschheit darstellt, überwinden. Aber auch, dass wir die verbindende Kraft, die wir als Weltgemeinschaft im medizinischen und wissenschaftlichen Bereich gewonnen haben, auch bei Themen wie dem Klimaschutz einsetzen können. Damit die kulturellen ebenso wie die ökologischen Freiräume wieder erblühen."

Michael Niavarani und Georg Hoanzl starten heuer in die zweite Theater-im-Park-Saison.

Foto: Stefan Gergely

VON KAI SCHUBERT

1:1 MENTORING: KINDER UND JUGENDLICHE FÜR DIE ZUKUNFT STÄRKEN

JE FRÜHER KINDER UND JUGENDLICHE IM UMGANG MIT UND IN DER BEWÄLTIGUNG VON KRISEN GEFÖRDERT WERDEN, DESTO EHER SIND SIE IN DER LAGE AUS HERAUSFORDERUNGEN ZU LERNEN ANSTATT DARAN ZU VERZWEIFELN. IM 1:1 MENTORING VON BIG BROTHERS BIG SISTERS WERDEN KINDER UND JUGENDLICHE BEGLEITET UND GESTÄRKT. DURCH EINE POSITIVE BEZIEHUNG ZU DEN MENTOR_INNEN WERDEN IHRE RESILIENZ UND IHRE PSYCHISCHE GESUNDHEIT GEFÖRDERT. QUALITÄTEN, DIE DIE JUNGEN MENSCHEN WEIT ÜBER DAS KINDESALTER HINAUS BEGLEITEN.

Die anhaltende Corona-Pandemie ist für uns alle eine so nie dagewesene Ausnahmesituation. Die damit verbundenen Einschränkungen sind nicht nur für Erwachsene, sondern auch und gerade für Kinder und Jugendliche eine große psychische Belastung. Um mit dieser Herausforderung umgehen zu können, benötigen sie Unterstützung, Orientierung und Perspektiven aus der Krise. Doch der richtige Umgang mit krisenhaften Situationen ist nicht angeboren, sondern muss erlernt und gefördert werden. Und damit kann man nicht früh genug anfangen. In positiven und sicheren Beziehungen können Kinder und Jugendliche darin unterstützt werden, diese Stärke in sich selbst zu erkennen. Wenn junge Menschen wissen, was sie gut können, was ihnen guttut und daran glauben, dass sie selbst in der Lage sind ihr Leben in die Hand zu nehmen, werden sie langfristig zu selbstbestimmten und resilienten Erwachsenen.

Das ist das Ziel von Big Brothers Big Sisters Österreich. Um jedem Kind die Chance auf persönliche Entwicklung zu geben, ermöglicht der gemeinnützige Verein Kindern und Jugendlichen in herausfordernden Lebenslagen die Begleitung durch MentorInnen. Das 1:1 Mentoring bietet einen sicheren Rahmen für eine positive Beziehung, die die Basis dafür ist, Neues zu probieren, die eigenen Stärken zu entdecken und neue Perspektiven kennenzulernen. MentorInnen sind ehrenamtliche Erwachsene, die jeweils mit einem Kind oder einem/einer Jugendlichen wöchentlich etwa zwei Stunden Zeit verbringen. Bei den Aktivitäten steht das gemeinsame Erleben im Vordergrund. So entsteht ganz von selbst eine freundschaftliche Beziehung, in und aus der die Kinder und Jugendlichen lernen.

Und auch die MentorInnen nehmen viel für sich aus der gemeinsamen Zeit mit. Denn auch sie bekommen neue Perspektiven und tauchen in eine oftmals ganz andere Lebenswelt ein. Sowohl die MentorInnen als auch die Familien und Kinder werden vom psychosozialen Team von Big Brothers Big Sisters Österreich sorgfältig ausgewählt, vorbereitet und begleitet.

Gemeinsam mit ihren MentorInnen gehen die jungen Menschen auf die Suche nach ihren Talenten und Potenzialen und werden ermutigt, diese zu verwirklichen. Sie werden dabei von den MentorInnen unterstützt, motiviert und wertgeschätzt. So entwickeln die Kinder und Jugendlichen ein besseres Selbstbewusstsein und können offener auf Neues zugehen. Langfristig unterstützt das die Resilienz von jungen Menschen, die so schnell nichts aus der Bahn wirft.

Big Brothers Big Sisters ist ein Kooperationsprojekt der österreichischen Sparkassen-Privatstiftungen und wird derzeit von der ERSTE Stiftung, der Privatstiftung Sparkasse Niederösterreich, der Privatstiftung Sparkasse Pöllau, der Steiermärkischen Sparkasse, der Allgemeinen Sparkasse Oberösterreich und der Privatstiftung Sparkasse Krems unterstützt.

Zahlreiche MitarbeiterInnen der Erste Bank und Sparkassen sind schon als MentorInnen aktiv. In Wien, St. Pölten, Krems, Linz und Graz werden aktuell noch weitere MentorInnen gesucht. Interessierte MitarbeiterInnen können sich über die Time Bank oder direkt bei Big Brothers Big Sisters über die Website *www.bigbrothers-bigsisters.at*
oder per Mail an
mentoring@bigbrothers-bigsisters.at melden.

Das 1:1 Mentoring wirkt ganzheitlich. Kinder und Jugendliche werden als Ganzes gesehen und gefördert.
Der Glaube an sich selbst bildet eine wichtige Grundlage für alle anderen Bereiche im Leben und die Selbstverwirklichung.

Big Brothers Big Sisters Österreich

Foto: Big Brothers Big Sisters Austria

Foto: istock.com

VON HERTA SCHEIDINGER

DAS IMMUNSYSTEM DER SEELE

ELTERN KÖNNEN IHREN KINDERN HELFEN, DIE PSYCHE ZU STÄRKEN UND IHRE SCHUTZFAKTOREN INDIVIDUELL ZU TRAINIEREN. DENN RESILIENZ ENTWICKELT SICH IN DER INTERAKTION ZWISCHEN KIND UND LEBENSUMFELD.

Unter Resilienz versteht man die Fähigkeit des Menschen, Belastungen und schwierigen Lebenssituationen standzuhalten und manchmal sogar noch an ihnen zu wachsen. Eine Eigenschaft, die nicht nur bei Erwachsenen wichtig ist. Resilienz ist auch bei Kindern und Jugendlichen ein wichtiges Thema, das meist aber zu wenig beachtet wird. Doch gerade das letzte Jahr hat gezeigt, dass innere Stärke Kindern dabei hilft, gut durch die Krise und die großen Herausforderungen des Alltags zu kommen. Denn wer resilient ist, steckt Stress und aufkommende Ängste besser weg. Schlechte Erfahrungen in der Schule, Streit mit Freundinnen oder Freunden und Stress mit den Eltern sind Situationen, mit denen sich Kinder unwohl fühlen. Wie gut der Nachwuchs mit diesen Herausforderungen umgeht, hängt von der eigenen Resilienz ab. Doch wie kann ein Kind Fähigkeiten und Kompetenzen entwickeln, um Problemsituationen weniger als Belastung, sondern vielmehr als Herausforderung wahrzunehmen?

RESILIENZ IST NICHT ANGEBOREN

Das Thema Resilienz wird wichtig, wenn die Seele des Kindes Angriffen ausgesetzt ist. Manche Kinder stehen einem belastenden Ereignis hilflos gegenüber, andere hingegen sind in der Lage, kritische Erfahrungen zu meistern ohne Schaden zu nehmen. Ist Resilienz bei Kindern also eine Frage der Persönlichkeit? Ist sie angeboren? „Der letzte Stand der Forschung ist der, dass Resilienz nicht angeboren ist," erklärt die Klinische Psychologin Sabine Standenat. „Es hat sehr viel mit dem Elternhaus und dem Erziehungsstil zu tun, ob ein Kind resilient ist. Wie mit den Kindern umgegangen wird, welches Klima in der Familie herrscht, ist nach meiner Erfahrung besonders wichtig für die Entwicklung von seelischer Widerstandsfähigkeit", so Standenat weiter. Eine stabile, positive Beziehung zu einer oder mehreren Bezugspersonen gibt einem Kind die Sicherheit, alle anderen Fähigkeiten adäquat zu entwickeln. Grundlegend ist für die Psychologin ein wertschätzender, akzeptierender

Umgang mit dem Kind. Die Gefühle des Kindes müssen ernst genommen und Probleme dürfen nicht heruntergespielt werden. Das Kind darf nicht in die Defensive gedrängt werden. Es ist die Aufgabe der Eltern das Kind zu unterstützen, damit es aus sich herausgeht und – altersentsprechend – seine Gefühle auch zeigt und verbalisiert.

Der Fokus muss auf der Bewältigung von Risikosituationen sowie den individuellen Fähigkeiten, den Ressourcen und den Stärken jedes einzelnen Kindes liegen, ohne dabei Probleme zu ignorieren oder zu unterschätzen. Wie stark die Resilienz bei einem Kind ausgeprägt ist, können Eltern daran erkennen, wie sich dieses in schwierigen Situationen verhält:

- Reagiert es stabil und überlegt auf Probleme, oder reagiert es mit Wut und Aggression?
- Kann es über seinen Kummer reden und ihn verarbeiten?
- Kennt und vertraut es seinen eigenen Empfindungen und Gefühlen?
- Kann es Schwierigkeiten aus sich heraus meistern und Lösungen finden?
- Kommt es mit Niederlagen und Rückschlägen zurecht?

EINE NEUE SITUATION

Schwierig ist es, wenn die Eltern selbst ein Problem damit haben zu ihren Gefühlen zu stehen und damit umzugehen, was derzeit leider oft der Fall ist. Die aktuelle Situation durch die Corona-Pandemie ist für Kinder und Erwachsene Neuland. „Darum ist es wichtig als Eltern zu erkennen, wenn man überfordert ist. Das ist absolut keine Schande, sondern nur ein Eingeständnis, dass es eine Situation ist, mit der man im Moment nicht umgehen kann. In so einem Fall ist es wichtig sich Hilfe zu organisieren. Und zwar für sich selbst und auch für das Kind“, rät die Psychologin.

Lösungsorientiert zu denken und nicht problembezogen, ist das Gebot der Stunde. Als Elternteil muss man nach Lösungsmöglichkeiten für das Kind und die ganze Familie suchen. Was nicht heißt, dass man den Kindern eine „heile Welt“ vorspielen muss. Man kann die momentane große Herausforderung ansprechen, aber auch sagen: „Wir werden das gemeinsam schaffen und einen Weg finden.“ Die Kinder bekommen die Probleme der Eltern im Alltag mit, deshalb sollte man die Situation ansprechen, aber nicht mit der vollen Wucht das eigene Drama mit den Kindern teilen. Oder gar Probleme beim Kind abladen.

STRATEGIEN, UM DIE RESILIENZ DES KINDES ZU FÖRDERN

Als Mutter oder Vater kann man das Kind für den Umgang mit Belastungen stärken und ihm wichtige Basiskompetenzen vermitteln. Doch Achtung: Eltern können nur etwas überzeugend vermitteln und weitergeben, das sie selbst besitzen und leben. Weit wichtiger als Worte sind Taten.

Ermuntern Sie Ihr Kind regelmäßig, über sich zu sprechen. Zeigen Sie Interesse daran, was Ihr Kind zu sagen hat, an seinen Gefühlen und was es beschäftigt. Auf diese Weise zeigen Sie ihm, dass Sie seine Gedanken, Gefühle und Person ernst und wichtig nehmen.

Anerkennende und lobende Worte und Gesten sind der einfachste, schnellste und beste Weg, um das Selbstwertgefühl des Kindes zu stärken. Loben Sie wenigstens einmal am Tag Ihr Kind bzw. ein Verhalten von ihm. Hat etwas einmal nicht geklappt, dann loben Sie es dafür, dass es sich angestrengt und Mühe gegeben hat. Das nimmt dem Kind die Angst vor dem Versagen und verhindert, dass es an sich zweifelt, wenn ihm Fehler unterlaufen.

Ermutigen Sie es, neue Dinge auszuprobieren und geben Sie ihm die Sicherheit, dass Sie für es da sind, wenn es Sie braucht. Bieten Sie ihm Hilfe und Unterstützung an, wenn Sie merken, dass es an sich zweifelt oder nicht vorankommt. Halten Sie sich mit Kritik zurück und wenn Sie kritisieren, dann nur das Verhalten und niemals die Person. Geben Sie ihm das Gefühl, dass es als Mensch liebenswert und wertvoll ist – auch wenn Sie sein Verhalten kritisieren.

„ES HAT SEHR VIEL MIT DEM ELTERNHAUS UND DEM ERZIEHUNGSSTIL ZU TUN, OB EIN KIND RESILIENT IST.“

Sabine Standenat,
Klinische Psychologin

Foto: privat

Emotionale Wärme und Zuneigung ist sehr wichtig, um einem Kind das Gefühl zu geben, gemocht und geliebt zu werden. Zeigen Sie Ihrem Kind, dass Sie es lieben und stolz auf es sind.

Vermitteln Sie Ihrem Kind das Gefühl, einzigartig zu sein. Also keine Vergleiche mit Geschwistern oder anderen Kindern anstellen: Vergleiche untergraben die Selbstachtung. Sie erzeugen in einem Kind das Gefühl, nicht in Ordnung und damit nicht liebenswert zu sein.

Wird die Resilienz bei Kindern trainiert, bedeutet das mehr psychische Widerstandsfähigkeit und innere Stärke, um auch in schwierigen Situationen eine gute Balance zu behalten.

Foto: Felicitas Matern

FÜNF FRAGEN AN ...

INTERVIEW: SANDRA WOBRAZEK

VIKTOR GERNOT. DER KABARETTIST, SÄNGER UND MODERATOR ÜBER RESILIENZ, SEINE NEUE PRATERBÜHNE UND DAS PRINZIP HOFFNUNG.

1. AUCH FÜR KUNSTSCHAFFENDE IST DIE CORONA-KRISE EINE HARTE BEWÄHRUNGSPROBE. WIE GEHEN SIE DAMIT UM? Mit Ups and Downs, weil im Wochenrhythmus schlechte Nachrichten verkündet werden und einem vor Augen geführt wird, dass es wieder einen Monat ohne Auftritte gibt. Auf der anderen Seite haben wir 2020 eine schöne Sommersaison gehabt, in der beruflich viel passiert ist. **2. WIE KANN MAN DENNOCH POSITIV IN DIE ZUKUNFT BLICKEN?** Ich habe das Privileg, dass ich bei Fernsehproduktionen wie „Was gibt es Neues?" mitwirken darf. Das sind pro Monat zumindest ein oder zwei Arbeitstage. Zwar nicht 20 wie sonst, aber damit bin ich schon beschenkt. Da ich schon lange im Geschäft bin, konnte ich finanzielle Rücklagen bilden, damit kommt nicht so viel Panik auf. Auch bekommt man von Kolleginnen und Kollegen, Veranstalterinnen und Veranstaltern und dem Publikum Signale, dass Hunger nach Theater, Kabarett und Konzerten da ist – in Zeiten wie diesen ein Hoffnungsprinzip. **3. INWIEFERN KÖNNEN UNS KRISEN STÄRKER MACHEN?** Eine Krise wie diese würde großes Potenzial für die Gesellschaft und für Handlungen der Politik bergen. Ich sehe auch in meiner Familie viel Zusammenhalt: Meine Eltern habe ich öfter gesehen als die Jahre zuvor, was ich als Geschenk sehe. Auch bestimmte Freundschaften habe ich mehr gepflegt. Ich denke, dass uns allen klar geworden ist, dass es einige Berufsgruppen – im Gesundheits- und Pflegewesen und im Handel – gibt, die bislang benachteiligt wurden. Das wäre Gelegenheit bei der Verteilungsschere gestaltend einzugreifen. **4. IM JUNI WERDEN SIE DIE NEUE PRATERBÜHNE ERÖFFNEN. WIE IST ES DAZU GEKOMMEN?** Zwei Freunde, Martin Reiter und Harry Diem von der CasaNova Bar, meinem künstlerischen Wiener Heimathafen, und der Gastronom Paul Kolarik von der Luftburg haben gemeint, dass es im Prater einen Platz gibt, an dem man Sommertheater machen könnte. Sie haben mich deshalb gefragt, ob ich mitwirken, den Spielplan gestalten und Künstlerinnen und Künstler einladen möchte. **5. IST DIE PRATERBÜHNE EIN SIGNAL DER HOFFNUNG?** Das Wiener Kulturleben hat bislang im Sommer immer zugemacht. Letzten Sommer ist Wien als Sommerspielstätte erwacht und die Praterbühne wird heuer Teil davon sein. Ich glaube, dass wir mit dem Prater als Kulisse ein bezauberndes Ambiente schaffen werden. Denn zuhause einen Film zu streamen ist etwas anderes als ins Konzert oder Kabarett zu gehen. Die Bühne, die Lichter, die Performance, all das ist ein Ritual, das für uns und fürs Publikum eine Chance ist, zwei Stunden nicht an Covid-Pressekonferenzen zu denken – sondern zusammen zu sein und die Kunst zu feiern.

INFO: Viktor Gernot studierte am Konservatorium der Stadt Wien Musical, Operette und Chanson. Er wirkte in zahlreichen Musicals wie „Elisabeth" und „Die Schöne und das Biest" mit und war Mitglied der Kabarettgruppe „Die Hektiker". Am 1. Juni wird er im Wiener Prater eine neue Freiluftbühne eröffnen. In der Praterbühne werden unter anderem Manuel Rubey, Lukas Resetarits und die Hektiker auftreten. *praterbuehne.at*

ERSTE SPARKASSE
#glaubandich
erstebank.at
sparkasse.at