

## Im Brennpunkt



Foto: Bill Lorenz

**Sophie Karmasin**  
Market Intelligence GmbH.

Raiffeisenzeitung: Frau Karmasin, Sicherheit ist momentan das gesellschaftlich und politisch bestimmende Thema. – In wie weit lähmt das aber eine dynamische Entwicklung?

**Sophie Karmasin:** Sicherheit und Geborgenheit hat auch immer etwas Vergangenheitsorientiertes, Statisches, Beharrendes. Durch die Krise ist sowohl der Wunsch nach Veränderung, als auch nach Sicherheit gestiegen. Die gestiegene Bereitschaft zur Veränderung ist für österreichische Verhältnisse erstaunlich. Es gibt einen Paradigmenwechsel im Kopf, die Bereitschaft sich zu ändern ist da.

Laut Ihrer Wertestudie hat der Finanzsektor im Allgemeinen an Reputation verloren. Hausbanken jedoch genießen gute Vertrauenswerte. Welche Anforderungen kommen auf Hausbanken zu?

**Karmasin:** Hausbanken haben den großen Vorteil des

Angst oder Antrieb auf Neues?

**Karmasin:** Sowohl als auch. – Da kommt es auch stark auf die soziale Gruppe an. Männer zwischen 30 und 50 Jahren geben an, besonders stark von der Krise betroffen zu sein, mit allen Implikationen von Angst. Man ist weniger selbstbewusst, weniger zielstrebig, offen, die Konsequenz lautet: Rückzug. Natürlich geht es hier auch um hohe Verpflichtungen wie Familie, Kredit für Wohnungen... Auf der anderen Seite denken viele jetzt darüber nach, wie denn das Leben aussehen soll, was ist wirklich erstrebenswert, welche Lebenskonzepte gibt es? Oder wie geht man mit Konsum um.

Ist Geiz immer noch geil?

**Karmasin:** Ja – das ist schon ein Dauerbrenner. Mehr als ein Drittel der Konsumenten kauft sehr preisorientiert ein, auch getrieben durch die Krise. Viele Menschen sind bemüht und müssen ihre Ausgaben in den Griff be-

persönlichen Beraters, das ist deren stärkste Waffe. Über die Berater kann man Kunden gut binden, über neue Produkte des Hauses informieren – womöglich wäre der Kunde sonst zu einer anderen Bank gegangen. Der Berater ist der zentrale Anker, das wichtigste Werkzeug, das muss auch gestärkt werden.

Österreich ist ein sehr sicheres Land, die soziale Absicherung, die Gesundheitsversorgung funktionieren weitestgehend gut. Was löst ein derartiges Sicherheitsbedürfnis aus?

**Karmasin:** Das Sicherheitsbedürfnis liegt in unserer Seele. Wir sind kein südländisches Volk und von Haus aus nicht sehr offen für neue Wege. Jede kleine Erschütterung wirkt auf uns besonders stark. Auch bei der Art des Sparens werden sehr sichere Formen stark bevorzugt. Fast ein Drittel der Bevölkerung hat etwa große Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes, das sind schon dramatische Werte. Da geht es nicht sofort ums Existentielle, sondern um eine Urangst, nicht mehr autonom über ein Einkommen zu verfügen. Dazu kommt jetzt die Angst um den Euro, vor der Inflation. In dieser Form waren wir 20 Jahre nicht betroffen, für viele ist diese Situation etwas ganz Neues.

In die Zukunft gedacht: Was löst die dauernde Krisendebatte primär aus:

kommen. Argumente wie Nachhaltigkeit ziehen da nicht, denn es geht um den günstigsten Preis. Der Werbespruch selbst ist aber abgenutzt.

In Ihren Vorträgen, bei den veröffentlichten Megatrends heißt es immer wieder, die Zukunft ist weiblich, gemeinsames Arbeiten vor Einzelkämpfer, partnerschaftliches Gespräch statt autoritäre Einwegkommunikation. Und die Realität...?

**Karmasin:** Das Thema liegt einfach in der Luft. Wenn man darauf wartet, dass es von selbst und freiwillig passiert, es keine politischen Vorgaben, keine Anreize gibt, wird man lange darauf warten. Man muss aber auch der Realität ins Auge schauen: Es gibt Gruppen, meist sind es Männer in höheren Positionen, die etwas abgeben müssen, sprich Macht, Bequemlichkeit, Zeit, Einkommen. Es ist eine Verteilungsfrage, einige müssen etwas hergeben, damit andere gerechter behandelt werden. So eine Veränderung geht nur schleppend voran, wer gibt schon gerne etwas aus seinem Besitzstand her? Wenn die Gesellschaft meint, das wäre der gerechtere Zugschnitt für alle, dann muss man es auch politisch auf den Boden bringen und mit Maßnahmen versehen. Von Vorträgen alleine ändert sich nichts.

Interview: Ulrich Ahamer

# „Die Bereitschaft zur Veränderung ist da“