InnoWard 2026

Wettbewerbsbeitrag Berufliche Erstausbildung

© Eingereicht von: Öffentliche Versicherungen Sachsen-Anhalt

Boomer trifft GenZ

Vom Generationenkonflikt zum Generationenvorteil

Die ÖSA Versicherungen führen für ihre Auszubildenden eine mehrmonatige Außendienstphase in selbstständigen Agenturen durch. In den vergangenen Jahren kam es dabei vermehrt zu Herausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen Auszubildenden und Hauptvertretern. Unterschiedliche Erwartungshaltungen, Kommunikationsweisen sowie generationsbedingte Sichtweisen führten teilweise zu Spannungen, negativen Beurteilungen oder sogar Agenturwechseln. Oft musste die Ausbildungsabteilung zur Klärung der Konflikte herangezogen werden.

Ziel des Projektes war es daher, bereits vor Beginn der Außendienstphase eine gemeinsame Kommunikations- und Verständnisbasis zu schaffen, gegenseitige Erwartungen transparent zu machen, um so Konflikten frühzeitig vorzubeugen oder zur selbstständigen Klärung beizutragen. Gleichzeitig sollte die Zusammenarbeit zwischen den meist sehr erfahrenen Agenturinhaber:innen und Auszubildenden der Generation Z nachhaltig gestärkt werden.

Zur Umsetzung organisierte die Ausbildungsabteilung (Vita) einen moderierten Kick-Off-Workshop als halbtägige Präsenzveranstaltung. Teilnehmende waren sechs Auszubildende, die jeweiligen selbstständigen Hauptvertreter, sowie Ausbilderinnen und Ausbilder der Schulungsabteilung und die Organisationsleitenden der Bezirksdirektionen.

Im Workshop wurden zunächst der aktuelle Ausbildungsstand, organisatorische Rahmenbedingungen sowie die Beurteilungsrichtlinien vorgestellt. Anschließend erfolgte ein persönliches Kennenlernen aller Beteiligten. Besonderer Fokus lag auf der Sensibilisierung für offene Kommunikation, gegenseitige Erwartungen und eine konstruktive Feedbackkultur.

Die ÖSA Versicherungen haben bereits Leitlinien für die Zusammenarbeit im Unternehmen aufgestellt. Aufbauend darauf erarbeiteten die Teilnehmenden in Kleingruppen, bestehend aus Hauptvertreter, Auszubildendem und Ausbilder, individuelle Vereinbarungen für ihre gemeinsame Praxisphase.

Inhalte waren unter anderem regelmäßiger Austausch, transparente Kommunikation, frühzeitiges Ansprechen von Problemen, sowie die aktive Einbindung der Auszubildenden in den Agenturalttag.

Bereits während des Projektes zeigte sich der Erfolg des Konzeptes: Eine entstandene Unstimmigkeit zwischen Hauptvertreter und Auszubildendem konnte durch Rückgriff auf die gemeinsam erarbeiteten Leitlinien frühzeitig geklärt und eine Eskalation vermieden werden. Das Feedback aller Beteiligten zur Kick-Off-Veranstaltung war durchweg positiv.

Zudem ist das Konzept langfristig auf zukünftige Ausbildungsjahrgänge übertragbar.

Innovations- und Erfolgsfaktoren

Das Innovationspotenzial des Projektes liegt insbesondere im präventiven und generationenübergreifenden Ansatz innerhalb der praktischen Ausbildung. Während Herausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen Auszubildenden und Agenturen bislang häufig erst im laufenden Arbeitsalltag sichtbar wurden und oft nur durch Eingriff der Ausbilder geklärt werden konnten, setzt das Projekt bereits vor Beginn der Außendienstphase an.

Innovativ ist dabei vor allem die Kombination aus persönlichem Kennenlernen in einem für alle vorgegebenen und für die Auszubildenden geschützten Rahmen, die moderierte Erwartungsklärung und das gemeinsame Entwickeln von Leitlinien der zukünftigen Zusammenarbeit.

Besonders hervorzuheben ist die aktive Einbindung aller Beteiligten in die Entwicklung individueller Zusammenarbeitsregeln. Die Leitlinien wurden nicht einseitig vorgegeben, dadurch entstand ein gemeinsames Verständnis von Kommunikation, Feedbackkultur und gegenseitigen Erwartungen.

Das Projekt schafft Raum, um verschiedene Sichtweisen auf Arbeit, Lernen, Feedback und Zusammenarbeit offen anzusprechen und gegenseitiges Verständnis aufzubauen. Dadurch werden sowohl die Auszubildenden als auch die Agenturen für moderne Kommunikations- und Lernkulturen sensibilisiert.

Der erst Erfolg zeigte sich bereits während der laufenden Außendienstphase. Eine entstandene Unstimmigkeit zwischen Hauptvertreter und Auszubildendem konnte durch Rückgriff auf die gemeinsam erarbeiteten Leitlinien eigenständig gelöst werden. Eine weitere Eskalation wurde dadurch vermieden.

Eine besondere Herausforderung bestand in der zeitlichen Koordination des Termines. Durch frühzeitige Terminplanung konnten Terminkonflikte oder Dopplungen umgangen werden und eine hohe Teilnehmeranzahl sichergestellt werden. Auf kurzfristige Ausfälle konnte leider nicht reagiert werden. Ein Agenturleiter fiel Krankheitsbedingt aus. Für diesen Einzelfall konnte der Termin in der Agentur mit einem Ausbilder und dem Auszubildenden vor Beginn der Agenturphase sichergestellt werden.

Nutzen und Übertragbarkeit

Das Projekt schafft einen nachhaltigen Mehrwert für Auszubildende, Agenturen und die Ausbildungsabteilung der ÖSA. Durch die frühzeitige Abstimmung von Erwartungen, Kommunikationswegen und gegenseitigen Rollenverständnissen wird die Zusammenarbeit während der Außendienstphase deutlich strukturierter und transparenter gestaltet.

Für die Auszubildenden entsteht ein sicherer Rahmen, in dem sie Anliegen, Herausforderungen und Lernziele offen ansprechen können. Gleichzeitig werden sie aktiv dazu befähigt, Verantwortung für ihre Kommunikation und Zusammenarbeit zu übernehmen. Die Hauptvertreter profitieren von klaren Absprachen, einer verbesserten Feedbackkultur sowie einem besseren Verständnis für die Bedürfnisse und Erwartungen der Generation Z.

Die Übertragbarkeit des Projektes ist besonders hoch, da der Ansatz unabhängig von einzelnen Personen oder Fachbereichen funktioniert. Das Konzept lässt sich problemlos auf weitere Ausbildungsjahrgänge übertragen, in denen unterschiedliche Generationen zusammenarbeiten müssen.

Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung ist die aktive Begleitung und die Bereitschaft aller zu offenem Austausch.

Besonders wichtig ist dabei eine moderierende Instanz, die Erwartungen strukturiert zusammenführt und den Austausch begleitet. Durch die einfache organisatorische Struktur kann das Projekt mit überschaubarem Aufwand nachhaltig etabliert und langfristig weiterentwickelt werden.