

von Bruno Ganner, Maria Auer & Eva Hübler

Shiatsu am Arbeitsplatz

Eine Online-Umfrage zur Kundenzufriedenheit

1. Einleitung

workimpuls ist ein seit Herbst 2006 bestehender Zusammenschluss mehrerer diplomierter Shiatsu-Praktiker*innen, als Rechtsform eine Gesellschaft nach bürgerlichem Recht (GbR), die mit mobilem Shiatsu in verschiedenen Unternehmen in Salzburg tätig sind. Die Intention von workimpuls drückt sich im Namen aus: einen Impuls zu setzen im Bereich Arbeit, d.h. bei Führungskräften und Angestellten mit Shiatsu am Arbeitsplatz Entspannung, Wohlbefinden, Kreativität und höhere Motivation zu fördern und damit die Arbeitszufriedenheit und das Arbeitsklima im Unternehmen positiv zu beeinflussen.

Die Angestellten erhalten dabei in ihrem Unternehmen eine 25-minütige, in manchen Fällen auch eine 50-minütige Shiatsu-Behandlung entweder auf einem Massage-Stuhl oder auf einer Shiatsu-Matte. Die für uns brennende Frage war: Wie kommt dieses Angebot bei den Menschen im Unternehmen an? Wie beliebt ist es bei den Angestellten? Was für Gründe bringen die Menschen dazu, dieses Angebot anzunehmen? Was bewirkt Shiatsu am Arbeitsplatz?

Zu diesem Zweck gestalteten wir in den Jahren 2017 und 2018 einen online-Fragebogen und schickten ihn an drei Unternehmen, in denen workimpuls bereits seit mehreren Jahren tätig ist. Unser Ziel war, die Auswirkungen der gesundheitsförderlichen Maßnahme „Shiatsu am Arbeitsplatz“ zu evaluieren und die zahlreichen positiven verbalen Feedbacks, die wir im Verlauf der letzten zehn Jahre unmittelbar nach den Behandlungen erhalten hatten, in Zahlen auszudrücken und damit sichtbar zu machen. Mit den Ergebnissen möchten wir workimpuls auch in anderen Firmen bewerben. Auch war es uns ein Anliegen Wünsche und Anregungen, die zur Verbesserung unserer Organisation in den Unternehmen beitragen können, abzufragen.

Stichwörter: Shiatsu am Arbeitsplatz, Evaluation der Kundenzufriedenheit, online-Umfrage Shiatsu, Betriebliche Gesundheitsförderung, Shiatsu für Führungskräfte und Angestellte.

2. Methodik

Bei den drei ausgewählten Unternehmen – hier bezeichnet als A, B und C – handelt es sich um international agierende Unternehmen. Die Anzahl der Angestellten, die am Shiatsu-Angebot teilnahmen, war in den einzelnen Unternehmen unterschiedlich. Im Unternehmen A wurden 104 Fragebögen an die Angestellten ausgeschickt, wovon 41 Feedbacks bei uns eintrafen (Rücklaufquote 43 %). Beim Unternehmen B wurden 40 Fragebögen ausgesendet, wovon 18 Feedbacks bei uns eintrafen (Rücklaufquote 45 %), beim Unternehmen C waren es 19 Fragebögen mit 17 Feedbacks (Rücklaufquote 90 %).

Was den Shiatsu-Stil betrifft, so kam überwiegend Namikoshi-Shiatsu zur Anwendung, da die workimpuls-Gründer*innen und Mitgesellschafter*innen ihre Basisausbildung überwiegend bei einer Namikoshi-Schule in Salzburg absolviert hatten. Es gibt aber immer wieder für workimpuls tätige Praktiker*innen, die andere Shiatsu Schulen absolviert hatten (z. B. Naikido-Shiatsu oder Zen-Shiatsu). Im Zeitraum der Befragung waren 6 Shiatsu-Praktiker*innen in den Unternehmen für workimpuls tätig.

Alle Unternehmen wurden 1 x pro Woche von workimpuls besucht, um die angemeldeten Teilnehmer*innen zu behandeln, wobei jeweils 1–5 Praktiker*innen zum Einsatz kamen. Die Frequenz der Shiatsu-Behandlungen bei den einzelnen Klient*innen war unterschiedlich, bei vielen Klient*innen war es regelmäßig 3–4 x pro Monat, andere kamen in größeren Abständen etwa 1–2 x pro Monat oder seltener. Was die finanzielle Abwicklung betrifft, so hat es sich bewährt, dass bei allen 3 Unternehmen einen Teil der Kosten für die Shiatsu-Behandlungen das Unternehmen trägt, den anderen Teil der Kosten tragen die Klient*innen selbst. Der Fragebogen war online auszufüllen und die erhobenen Daten wurden anonym verarbeitet. Aus den rückgesendeten Fragebögen wurde separat für jedes Unternehmen der prozentuelle Anteil errechnet, den die Befragten unter den möglichen Antworten ange-

kreuzt haben (siehe Diagramme). Zusätzlich wurden die durchschnittlichen Werte der Feedbacks bei allen drei Unternehmen errechnet, um sich abzeichnende Tendenzen besser vergleichen, darstellen und diskutieren zu können.

Der Fragebogen enthielt acht Fragen:

1. Wie wertvoll ist für Sie Shiatsu im Unternehmen?
2. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation des Shiatsu?
3. Wie zufrieden sind Sie mit den Auswirkungen des Shiatsu im Unternehmen?
4. Was hat Sie bewogen Shiatsu im Unternehmen in Anspruch zu nehmen?
5. Wie fühlen Sie sich unmittelbar nach dem Shiatsu?
6. Würden Sie Shiatsu ihren Arbeitskolleg*innen weiterempfehlen?
7. Welche langfristigen Veränderungen bemerken Sie durch Shiatsu bei sich selbst?
8. Anregungen und Wünsche: Was können wir besser machen?

Für die Antworten stand bei den Fragen 1, 2, 3 und 6 eine 5-skalige Auswahl zur Verfügung (z. B. 1 sehr zufrieden, 2 zufrieden, 3 neutral, 4 weniger zufrieden, 5 gar nicht zufrieden). Bei Befindlichkeitsabfragen (Frage 4, 5 und 7) stand eine Auswahl von 7–9 verschiedenen Befindlichkeiten zur Verfügung. Bei den Fragen 1, 2, 3 und 6 war nur eine Antwort möglich. Bei den Befindlichkeitsabfragen 4, 5 und 7 waren Mehrfachnennungen ausdrücklich erlaubt. Die Frage 8 war „mit eigenen Worten“ zu beantworten.

Aus Platzgründen können wir die Ergebnisse hier nur in stark gekürzter Form wiedergeben. Von den acht gestellten Fragen werden nur die Ergebnisse von Frage

4 und 5 im Detail präsentiert, d. h. mit dem dazugehörigen Diagramm dargestellt (Diagramme 4 und 5). Weitere Diagramme und den vollständige Text finden Sie unter (www.workimpuls.at).

3. Ergebnisse (gekürzt)

Nahezu alle Fragenbeantworter*innen waren sich in vier Aspekten einig: (1) Das mobile Shiatsu im Unternehmen ist „sehr wertvoll oder „wertvoll“ (Frage 1); (2) Sie waren mit der Organisation im Unternehmen „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ (Frage 2); (3) Sie waren mit den Auswirkungen des Shiatsu im Unternehmen „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ (Frage 3); (4) Sie würden das mobile Shiatsu anderen Kolleg*innen weiterempfehlen bzw. haben das bereits getan (Frage 6).

Was die Frage 4 angeht, also welche Gründe genannt werden, Shiatsu im Unternehmen nachzufragen, so werden die Faktoren „Stress“ und „Schmerzen, z. B. Kopfschmerz“ am häufigsten genannt. Im Unternehmen A war auch die „Erschöpfung“ bei fast der Hälfte der Befragten ein Grund beim Angebot Shiatsu teilzunehmen. Im Unternehmen A wurden auch „Bauchschmerzen“ bei 5 der 41 Befragten angegeben (entspricht 12%), was deutlich höher ist als in den anderen beiden Unternehmen. Kurz gesagt waren die körperlich-seelisch-geistigen Beschwerden der Befragten im Unternehmen A, im Vergleich mit den Unternehmen B und C, am deutlichsten (siehe Diagramm 1).

Für uns interessant war, dass auch „Neugierde“ eine wesentliche Rolle dabei spielen kann, sich für Shiatsu im Unternehmen zu entscheiden bzw. an der Entscheidung mitbeteiligt ist.

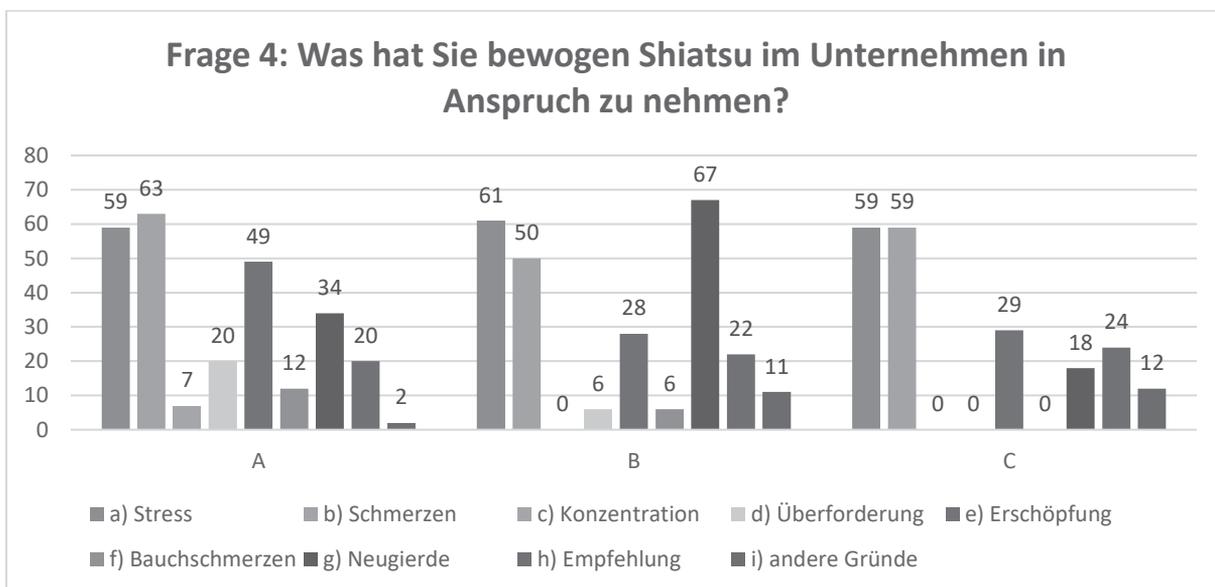


Diagramm 1: A, B, C: jeweiliges Unternehmen; alle Angaben in % der insgesamt rückgesendeten Feedbacks jedes Unternehmens (mehrfache Nennungen waren erlaubt).

Was die unmittelbare nach Behandlung genannten Auswirkungen des mobilen Shiatsu auf die Teilnehmer*innen betrifft (Frage 5), so geht die „Entspannung“ als deutlicher Gewinner hervor. Durchschnittlich 98 % der Befragten in den drei Unternehmen fühlten sich unmittelbar nach der Behandlung entspannt! Eine weitere nennenswerte Wirkung unmittelbar nach der Shiatsu-Behandlung war ein sich „wohl in meiner Haut“ fühlen (durchschnittlich 62%). Durchschnittlich ein Viertel der Befragten fühlten sich nach Shiatsu „lebendig“, „voller Energie“ und „wie ein neuer Mensch“ (siehe Diagramm 2).

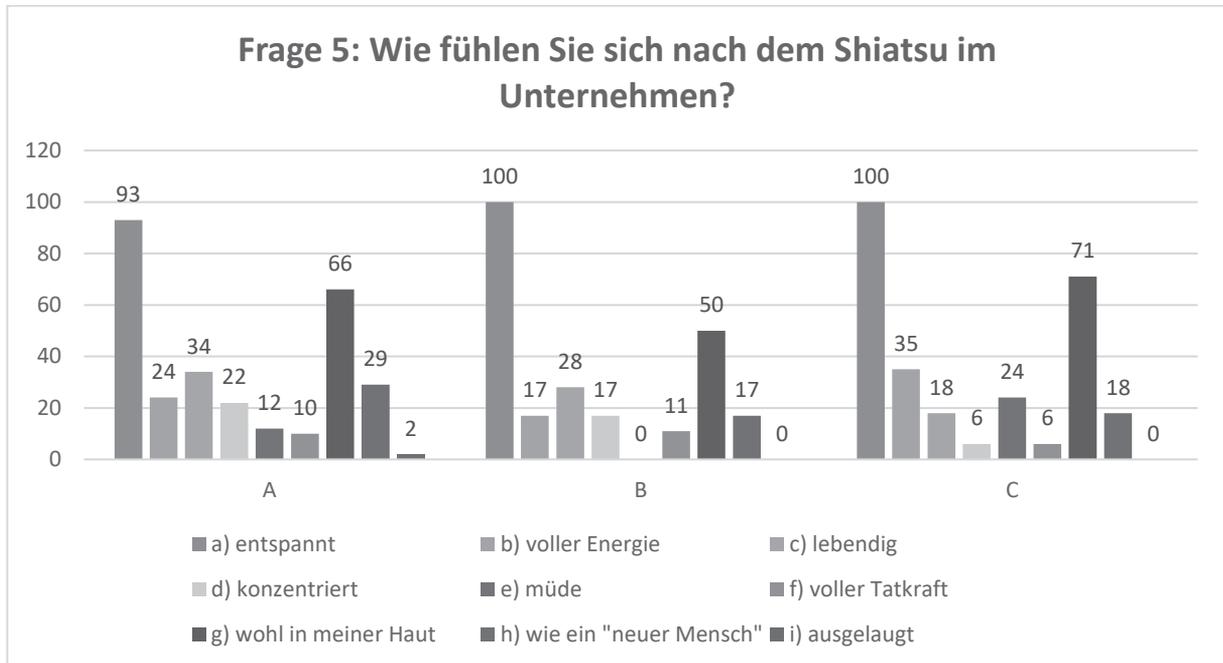


Diagramm 2: A, B, C: Unternehmen A, B, C; alle Angaben in % der insgesamt rückgesendeten Feedbacks jedes Unternehmens (mehrfache Nennungen waren erlaubt).

„Bei den längerfristigen Auswirkungen (Frage 7) sind „weniger Schmerzen“ und ein sich „gelassener“ Fühlen das jeweils deutlichste durchschnittliche Ergebnis. Die positive Überraschung: Durchschnittlich rund 46 % der Befragten in den drei Unternehmen gaben an längerfristig „mehr Energie“ zu haben und rund 43 % gaben an längerfristig „besser gelaunt“ zu sein.

4. Anregung

Die Ergebnisse der workimpuls-Umfrage verdeutlichen wie viel Potenzial von mobilem Shiatsu in Unternehmen steckt. An die Wirtschaftstreibenden ergeht aus der Umfrage der deutliche Appell mobiles Shiatsu als Incentive für ihre Angestellten anzubieten, einerseits um sich als attraktiver Arbeitgeber darzustellen und andererseits, um mobiles Shiatsu als wichtigen Baustein eines umfassenden betrieblichen Gesundheitsmanagements einzubeziehen. Die Umfrage darf auch als Anreiz für Shiatsu-Praktiker*innen gesehen werden, weitere Untersuchungen und Befragungen durchzuführen, um die positiven Wirkungen von Shiatsu in Unternehmen auf Führungskräfte und ihre Angestellten in einer sich rasant verändernden Arbeitswelt sichtbar zu machen.

5. Danksagung

Wir bedanken uns bei der Geschäftsführung aller drei Unternehmen für die Möglichkeit der Durchführung der Befragung und die Erlaubnis zur Veröffentlichung der Ergebnisse (ohne die Namen der Unternehmen zu nennen). Dank gebührt den Angestellten, die sich die Mühe gemacht haben, den Fragebogen auszufüllen.

Wir bedanken uns bei Herrn Oliver Hübler, der die konzeptuelle Umsetzung der Online-Umfrage und die automatisierte Aufbereitung der eingegangenen Antworten durchgeführt hat. Auch bei den Mitgesellschafterinnen von workimpuls Gisela Griesner, Eva-Maria Keller und Elisabeth Schörghofer, die mit ihren Shiatsu-Behandlungen zum Ergebnis dieser Untersuchung beigetragen haben, möchten wir uns bedanken. Ganz besonderer Dank ergeht an Kristina Pfeifer und Sandy Gsell, den Mitbegründerinnen des Shiatsu-Research-Networks (SRN, www.shiatsu-research-network.org), die mit ihren Anregungen und Ideen wesentlich am Text, bei der Verbreitung der Umfrage und der Veröffentlichung der Ergebnisse mitgewirkt haben. Die ungekürzte Umfrage finden Sie unter: www.workimpuls.at

Dr. phil. Bruno Ganner, kontakt@shiatsu-ganner.at
 Maria Auer, shiatsu.mariaauer@aon.at
 Eva Hübler, evahuebler@gmx.at