

Leidige Floskeln**Arbeitszeugnisse sind ein überflüssiges Ärgernis**

von Claudia Tödtmann

"Stets zur vollsten Zufriedenheit" und andere verpflichtende Lobhudelei: Arbeitszeugnisse sagen nichts mehr aus und ärgern Mitarbeiter, Personaler und Führungskräfte gleichermaßen. Ein Plädoyer für die Abschaffung.

In ein deutsches Standardarbeitszeugnis gehört die Formulierung "stets zur vollsten Zufriedenheit" - und zwar unabhängig von der Leistung des bewerteten Mitarbeiters. "Ausländer halten das deutsche Gewese um Arbeitszeugnisse immer erst mal für einen Witz", erzählt Arbeitsrechtler Boris Dzida von Freshfields. International üblich seien nur ganz kurze Zeugnisse, die sich auf die Fakten beschränken. Da wird die Funktion beschrieben und allenfalls ein Satz zu der Person geschrieben. Der sei aber "nie so hochjubilend, wie es hierzulande selbstverständlich geworden ist".

Die Folge: Jeder Mitarbeiter achtet darauf, dass um Himmels willen die Floskel "stets zur vollsten Zufriedenheit" in seinem Zeugnis auftaucht. Alles andere wird als inakzeptabel und kaum vorzeigbar empfunden. Entsprechend nimmt kaum ein Personaler diese Formel-Bewertungen noch ernst, wie Dzida berichtet.

Kennen Sie die Bedeutung folgender Floskeln?

Alles anzeigen

- ▶ **Für die Belange der Belegschaft hat er stets Einfühlungsvermögen bewiesen.**

Der Mitarbeiter suchte sexuelle Kontakte im Kollegenkreis.

- ▶ **Sie zeigte Verständnis für ihre Arbeit.**

Mangelhafte Leistungsbeurteilung

- ▶ **Er hat mit seiner geselligen Art zur Verbesserung des Betriebsklimas beigetragen.**

Der Mitarbeiter hat ein Alkoholproblem.

- ▶ **Sie hat sich im Rahmen ihrer Fähigkeiten eingesetzt.**

Mangelhafte Leistung

- ▶ **Er ist tüchtig und weiß sich zu verkaufen.**

Unangenehmer Mitarbeiter, Wichtigtuer

- ▶ **Er hat seine Aufgaben ordnungsgemäß erledigt.**

Bürokrat, ohne Initiative

- ▶ **Sie erledigte ihre Aufgaben mit großem Fleiß und Interesse.**

Mangelhafte Leistung

- ▶ **Wegen seiner Pünktlichkeit war er stets ein Vorbild.**

In jeder Hinsicht eine Niete.

- ▶ **Sie war sehr tüchtig und in der Lage, ihre eigene Meinung zu vertreten.**

Laut UrteilLAG Hamm (Az 4Sa 630/98) unzulässig, da doppelbödig.

- ▶ **Ihm wurde die Gelegenheit zu Fortbildungsmaßnahmen geboten.**

Mitarbeiter hat die Fortbildungsmaßnahmen nicht genutzt.

Wichtig sind die Zeugnisse aber trotzdem: "Wer sie nicht vorweisen kann, dem schadet's – wer sie hat, dem nützen sie dennoch wenig." Trotzdem haben alle Ärger mit dem Zeugnis: Den Mitarbeitern dauert es zu lange, bis es fertig ist, die HR-Verantwortlichen geraten unter Druck. "Kaum sollen Personalabteilungen das Papier schneller als in einem Monat fertig machen, kommen sie ins Japsen."

Was Personaler und Vorgesetzte nervt

Die Freiburger Haufe-Gruppe wollte es genau wissen und hat Personaler sowie Führungskräfte in über 400 Unternehmen mit 250 Mitarbeitern und weiteren gut 200 Zeugnisempfängern befragt. Das Fazit: dank wochenlanger Wartezeiten, falscher Job-Beschreibungen oder gar unzulässiger Formulierungen sind 81 Prozent der Personaler auf Arbeitszeugnisse schlecht zu sprechen. Bei den Führungskräften sind es sogar 86 Prozent: Sie fühlen sich sogar mit den Formulierungen und Abstimmungen überfordert.

Pro Zeugnis wendet die Hälfte der befragten Mitglieder von Personalabteilungen mehr als eine Stunde auf, rund ein Viertel sogar mehr als drei Stunden. Die Vorgesetzten benötigen – obendrauf –

nochmal so viel Zeit. Der Abstimmungsprozess zwischen Personalabteilung und Führungskräften läuft überwiegend über die klassischen Kanäle wie Hauspost, Mail oder Telefon und ist daher aufwändig, zeitraubend und fehleranfällig. Vorgesetzte (31 Prozent) wie Personaler (44 Prozent) werfen sich gegenseitig vor, die Zeugnisse zu lange auf dem Tisch liegen zu lassen.

Diese Floskeln stehen für folgende Schulnoten

Alles anzeigen

▶ Ein gutes Zeugnis enthält folgende Floskeln...

- erledigte die Aufgabe jederzeit zuverlässig und exakt
- zeigte stets Fleiß, Eifer und Initiative
- stets den Anforderungen gewachsen, auch bei hohem Arbeitsanfall
- nachweislich überdurchschnittliche Verkaufserfolge
- er motivierte sein Team immer durch fach- und personenbezogene Führung zu hoher Leistung

▶ Diese Floskeln beinhaltet ein befriedigendes Zeugnis

- zeigt einen guten Arbeitsstil
- zeigte Fleiß, Eifer und Initiative
- verfügt über eine gute Arbeitsbefähigung
- erzielte wiederholt überdurchschnittliche Verkaufserfolge
- er motivierte durch eine fach- und personenbezogene Führung zu guten Leistungen

▶ Ein schlechtes Zeugnis zeichnet sich durch folgende Floskeln aus

- arbeitete gründlich und zügig
- zufriedenstellende Dienstauffassung
- verfügte über die erforderlichen Fachkenntnisse
- die Arbeitsergebnisse erfüllen unsere Ansprüche
- er arbeitete durchaus kostenbewusst und wirtschaftlich

Nur 18 Prozent der befragten Personaler fühlen sich sicher, was die rechtliche Korrektheit der Zeugnistexte und der Bewertungen angeht. Dramatischer klingt diese Zahl: 82 Prozent sind unsicher beim Zeugnis-Formulieren. Mehr als ein Drittel der Personaler hat keinen Überblick über den aktuellen Stand der Zeugnisse im Unternehmen.

Immerhin 60 Prozent der befragten Personaler und 47 Prozent der Führungskräfte wünschen sich allgemein mehr Hilfestellung beim Zeugniserstellen. 15 Prozent nutzen spezielle Zeugnismanagement-Programme. Und trotzdem kommt oft nur Murks heraus:

weitere Artikel

Big Data im Büro
Wenn Computer über
Karrieren entscheiden

Urteil zu Arbeitszeugnissen
Die "3" steht für
durchschnittlich

Arbeitszeugnis
Durchblick im Floskel-
Dschungel

Über die Hälfte der Mitarbeiter müssen einen Monat und länger auf ihr Zeugnis warten.

Bei mehr als jedem zweiten Angestellten (53 Prozent) ist das Zeugnis unvollständig. In 46 Prozent der Fälle ist die Tätigkeitsbeschreibung sogar falsch: Meist fehlen Aufgaben und Tätigkeitsbereiche (46 Prozent).

Ebenso viele Mitarbeiter (46 Prozent) wurden gar nicht gefragt, als das Unternehmen die Tätigkeitsbeschreibung vornahm.

Jeder zweite muss sich über die Wartezeit beschweren (52 Prozent).

Laut Bernhard Muenster, Studienverantwortlicher bei Haufe, entstehen solche Pannen, weil 40 Prozent der Vorgesetzten schlicht zu viel zu tun haben, um sich noch um Zeugnisse zu kümmern. Und bei 22 Prozent der Fälle werden sich

Personalabteilung und Führungskraft schlicht nicht einig, was denn nun im Zeugnis stehen soll.

"Die Verantwortung für die richtige und vollständige Tätigkeitsbeschreibung und Leistungsbewertung der Mitarbeiter liegt überwiegend bei den Führungskräften, diese fühlen sich dadurch jedoch überfordert", sagt Muenster. "Gleichzeitig funktioniert die Abstimmung zwischen Linie, Personalabteilung und Mitarbeitern nicht so, wie sie sollte."