

Kommunikationswünsche an die Organisation

Einfach nur um die Menschen kümmern!

Ergänzung der
Gesamtdokumentation einer Mitgliederbefragung
im ver.di-Bezirk Nordhessen



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	Seite 3
Vorwort	Seite 5
Auswertung der Angaben zur Person	Seite 7 - 8
Auswertung von inhaltlichen Fragen	Seite 9
Beteiligung an Aktionen der Gewerkschaft	Seite 10 - 11
Kontakt zum Gewerkschaftsbüro	Seite 12
Kompetenz der AnsprechpartnerIn	Seite 13
Erwartungen an die AnsprechpartnerInnen	Seite 14 - 15
Konkrete Wünsche nach Kommunikation	Seite 16 - 23
Fazit	Seite 24

Vorwort

In der Zeit vom 06. August bis 31. August 2001 hat die ver.di-Bezirksverwaltung Nordhessen eine Mitgliederbefragung durchgeführt.

Befragt wurden insgesamt 7552 Kolleginnen und Kollegen der Fachbereiche (01) Finanzdienstleistungen, (02) Ver- und Entsorgung, (03) Gesundheit, soziale Dienste, Wohlfahrt und Kirchen, (04) Sozialversicherung, (05) Bildung, Wissenschaft und Forschung, (06) Bund und Länder, (07) Gemeinden, (11) Verkehr sowie 200 Seniorinnen und Senioren und 200 arbeitslose Kolleginnen und Kollegen.

Eine Dokumentation der Gesamtauswertung kann bei der Projektleitung angefordert werden und ist auch im Internet unter www.barthelonline.de veröffentlicht.

Diese Dokumentation zum Thema „Kommunikationswünsche an die Organisation“ ist entstanden im Rahmen einer Prozesstrainerqualifizierung 2003/2004, und wurde erstmals im Februar 2004 präsentiert.

Kommunikation ist für eine Gewerkschaft so wichtig, wie das Blut für den menschlichen Körper. Der menschliche Körper benötigt Blut zum Überleben. Die Hauptfunktion des Blutes ist der Transport lebenswichtiger Stoffe an alle Stellen des Körpers. Die Kommunikation in der Gewerkschaft transportiert den Meinungsaustausch (als lebenswichtigsten Stoff) zwischen Mitgliedern und FunktionärInnen, zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen, zwischen den Menschen in ihren unterschiedlichsten Rollen innerhalb der gesamten Organisation.

Mithilfe guter Kommunikation kann man andere motivieren und überzeugen, ein Teamgefühl schaffen, Beziehungen aufbauen und pflegen, sich als glaub- und vertrauenswürdig erweisen.

Sicherlich gibt es eine Menge von Abhandlungen und Literatur zu dem Thema Kommunikation und es gibt auch eine Vielzahl der unterschiedlichsten Kommunikationsmodelle. Aber in dieser Dokumentation geht es nicht um all diese hoch wissenschaftlichen Dinge, hier geht es konkret um die Meinung unserer Kolleginnen und Kollegen in den Betrieben und Dienststellen. Es geht schlicht und ergreifend um die Menschen in unserer Organisation, es geht um ihre Bedürfnisse und Wünsche.

Nicht Fachbereiche oder Ebenen sind die Gewerkschaft, die Menschen in den Betrieben und Dienststellen sind die Gewerkschaft, ihnen sind wir verpflichtet.

Ralf Barthel
Projektleitung

Auswertung der Angaben zur Person

Die durchgeführte Mitgliederbefragung stieß insgesamt auf eine durchweg positive Resonanz bei unseren Mitgliedern. Mit einer Gesamtbeteiligung von über 23 Prozent haben wir ein hervorragendes Ergebnis erreicht. In Fachkreisen wird bei einer Beteiligung von etwa 20% bereits von einem sehr guten Ergebnis gesprochen.

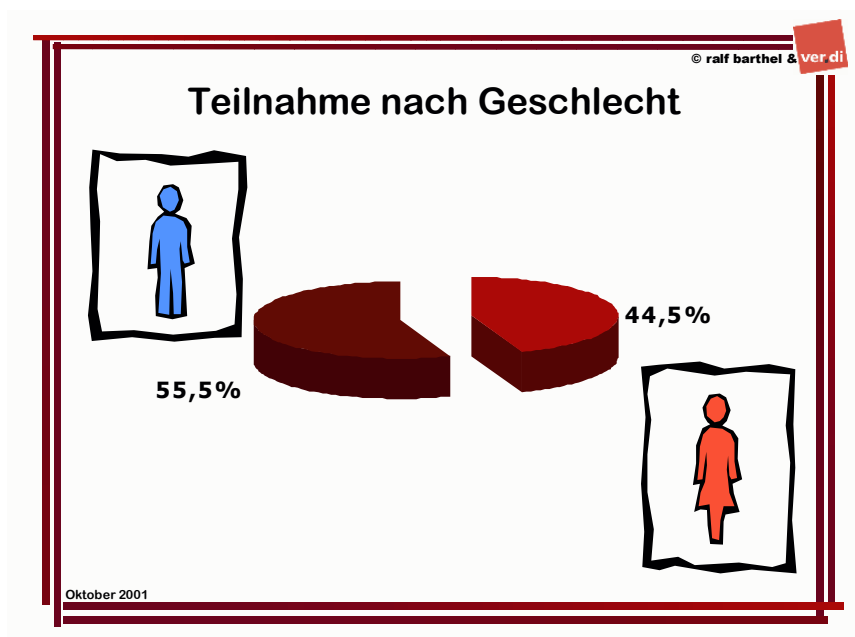
Die Beteiligung lag dort am höchsten, wo die Fragebögen über die Vertrauensleute verteilt und wieder eingesammelt wurden.

Damit ist auch ein erstes wichtiges Ergebnis bzw. Fazit dieser Befragung festzuhalten, der persönliche Kontakt zu unseren Mitgliedern ist durch nichts zu ersetzen. Im weiteren Verlauf der Gesamtauswertung hat sich dies immer wieder gezeigt und wird durch diese Teilauswertung zur Kommunikation besonders gewürdigt.

Die Antworten lassen insgesamt sehr stabile Muster im Verhalten, den Erwartungen und Wünschen unserer Mitglieder erkennen. Zwar weichen die Prozentzahlen in den einzelnen Fachbereichen in der Summe jeweils voneinander ab, doch sind die Gewichtungen untereinander fast identisch.

Von den abgegebenen 1737 Fragebögen wurden

- ☐ 55,5% von **Männern** und
- ☐ 44,5% von **Frauen** ausgefüllt.



Es gibt eine Vielzahl von ausgewerteten TeilnehmerInnen-Kriterien, die Details dazu gibt es in der Gesamtauswertung.

Ein Kriterium der Beteiligten soll hier aber besonders erwähnt werden, die **Gewerkschaftliche Funktionen** der Befragten.

Der Anspruch der Projektleitung, insbesondere die „einfachen“ Mitglieder (Mitglieder, die in keiner Gremienarbeit eingebunden sind) zu Wort kommen zu lassen, wurde erfüllt.

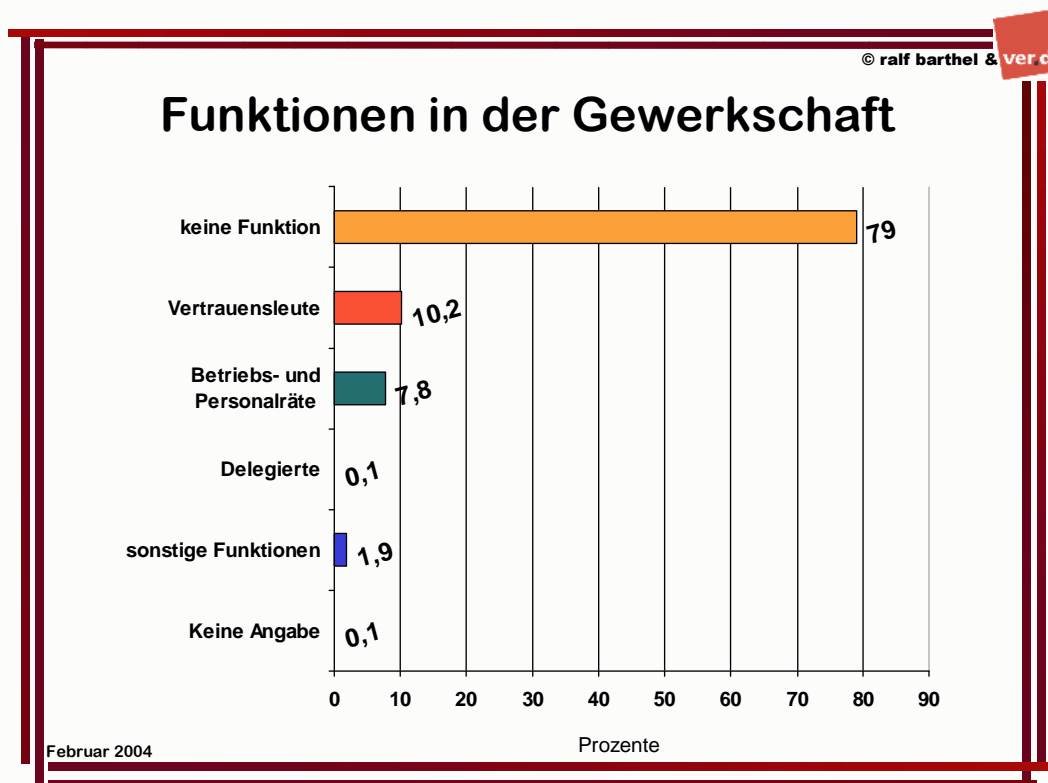
79 % der Befragten hatten keine *gewerkschaftliche Funktion* und 0,1 % machten hier keine Angabe.

Die übrigen 20,9 % der Befragten hatten eine gewerkschaftliche Funktion.

- ☐ 10,2 % waren Vertrauensleute,
- ☐ 7,8 % waren Betriebs- und Personalräte,
- ☐ 0,1 % waren Delegierte und
- ☐ 1,9 % hatten sonstige Funktionen.

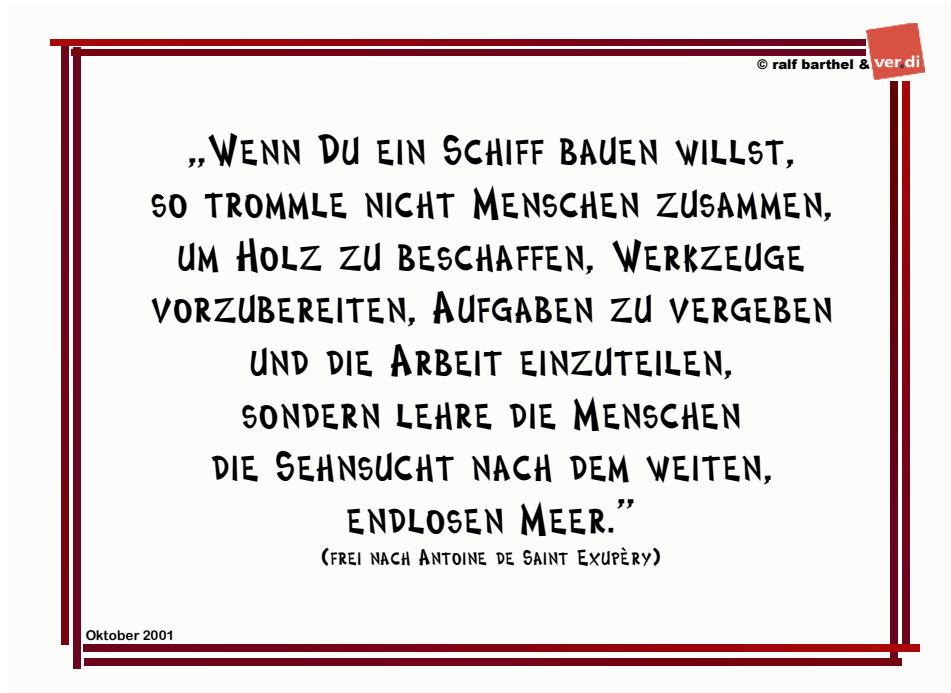
Von den Funktionsträgern wiederum waren

- ☐ 21,3 % früher in gewerkschaftlichen Funktionen und
- ☐ 78,7 % sind noch heute in gewerkschaftlicher Funktion tätig.



Auswertung von inhaltlichen Fragen

Die aus meiner Sicht wichtigsten und wohl auch interessantesten Ergebnisse der Auswertung möchte ich in Verbindung mit einem Zitat von Antoine de Saint Exupéry benennen.



- I. Die Befragung belegt sehr deutlich, dies ist für mich persönlich auch der **aller wichtigste Aspekt** überhaupt, die Ansprüche bzw. Wünsche unserer Mitglieder nach persönlicher Beratung und Betreuung. In den Antworten erscheint immer wieder der Wunsch nach mehr persönlicher Präsenz in den Betrieben, nach persönlicher Ansprache, nach Beratung, Hilfe und Unterstützung. Oder, wie es ein(e) TeilnehmerIn formulierte: „Einfach nur um die Menschen kümmern“. Mit dieser Teilauswertung „Kommunikationswünsche an die Organisation“ möchte ich dem besonders Rechnung tragen.
- II. Wir haben insgesamt sehr selbstbewusste, eigenständige Mitglieder. Die Kolleginnen und Kollegen wollen überzeugt werden, wenn sie die Organisation unterstützen sollen. Und sie wollen auch direkte Ansprache, wenn sie sich einsetzen sollen. Werden sie angesprochen und überzeugt, sind sie auch bereit sich zu engagieren.

Gezielte Fragen zur Kommunikation gab es in der Mitgliederbefragung leider nicht. Lediglich die Fragen, die sich mit dem *Kontakt zum Gewerkschaftsbüro* befassen, geben einen Überblick über das Kommunikationsverhalten unserer Mitglieder. Auch in den Antworten zur Frage *Beteiligung an Aktionen der Gewerkschaften* wird deutlich, wie wichtig gute Kommunikation ist.

Aktionen der Gewerkschaft

Eine Beteiligung an Aktionen der Gewerkschaft ist für die Mehrzahl der befragten Mitglieder dann weit gehend selbstverständlich, wenn die Gründe dafür hinreichend deutlich gemacht und überzeugend sind.

Insofern ist bei der Umfrage deutlich geworden, dass die Mitglieder der Gewerkschaft nicht mehr aus traditionellen Gründen oder grundsätzlich gesellschaftlichen Bewertungen heraus teilnehmen: Sie wollen und müssen aktiviert werden.

Die geringe Anzahl der Ablehnenden sollte nicht überinterpretiert werden; wer dies generell und in starkem Maße ablehnt, hat vermutlich nicht an der Umfrage teilgenommen. Obgleich quantitativ ähnlich gering, ist die Zahl derer, die bei einer direkten persönlichen Ansprache zusätzlich gewonnen werden können, jedoch bedeutungsvoll für gewerkschaftliches Handeln.

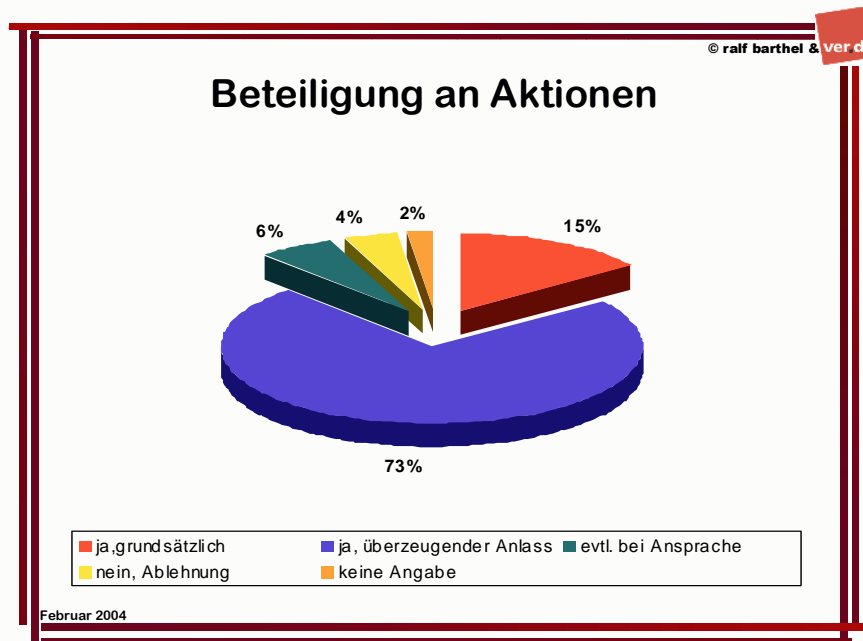
Es bleibt festzuhalten, dass wir über sehr selbstbewusste Mitglieder verfügen. Sie sind bereit sich zu engagieren, aber sie wollen schon überzeugt werden, wenn sie etwas tun sollen und sie sind auch nur bereit bei entsprechender Ansprache zu handeln. Das Verteilen eines Streikaufrufes allein reicht sicherlich nicht.

Wenn es uns bei Tarifaueinandersetzungen nicht gelingt, die Massen zu mobilisieren müssen wir uns das nächste Mal vielleicht einmal fragen, ob wir überhaupt die richtige Forderung (z.B. Festbetrag oder prozentuale Erhöhung!) aufgestellt haben. Vielleicht haben aber auch die Kolleginnen und Kollegen einfach genug von manchen Ritualen, die wir als „altgediente“ Funktionäre immer noch so hoch halten?

Beteiligen Sie sich an Aktionen der Gewerkschaft, auf diese Frage gab es folgende Antworten:

- ☰ 15,0 % beteiligen sich grundsätzlich an Aktionen der Gewerkschaft, doch
- ☰ 73,0 % beteiligen sich nur, wenn der Anlass auch überzeugend ist.
- An spontanen Auseinandersetzungen (z.B. Gesetzesänderungen, Privatisierungen) beteiligen sich dann 39,1 %,
- an Tarifrunden beteiligen sich 35,7 %,
- an Streiks beteiligen sich 45,2 %,
- bei Wahlen beteiligen sich 47,9 %.
- Sonstiges wie z.B. 1. Mai oder Personalversammlungen 9,5 %

- ☰ 4,0 % gaben an, sie hätten keine Zeit sich zu beteiligen und
- ☰ 2,0 % machten keine Angaben.
- ☰ 6,0 % gaben an, sie würden sich beteiligen, wenn man sie ansprechen würde.



Mehrheitlich wurde genannt:

- ☰ Erster Mai
- ☰ Personalversammlungen
- ☰ Kundgebungen

Unter Sonstiges wurde im Einzelnen noch genannt (Auswahl einiger Antworten):

- ✍ Seminare / Befragungen
- ✍ Mitgliederbefragungen
- ✍ Einschränkungen durch Bundeswehr
- ✍ Tarifrunde nur noch, wenn die Forderung im gesunden Verhältnis zum Ergebnis steht
- ✍ Leider erhält man zu kurzfristig Bescheid über anstehende Ereignisse
- ✍ Bei Anlässen, die ich vertreten kann
- ✍ Betriebsgruppentreffen
- ✍ Wenig Zeit
- ✍ Polit. Demonstrationen
- ✍ Mitgliederversammlungen
- ✍ Frauentag
- ✍ Seminare

Kontakt zum Gewerkschaftsbüro

Obgleich fast ein Drittel der Befragten angibt, keinen Kontakt zum Gewerkschaftsbüro zu haben (oder hatten), ist die Beurteilung der Erreichbarkeit vergleichsweise günstig ausgefallen.

Bei „sehr gut“ handelt es sich insbesondere auch um die räumliche Erreichbarkeit, während „gut“ auch die Erreichbarkeit per Telefon oder Email einschließt.

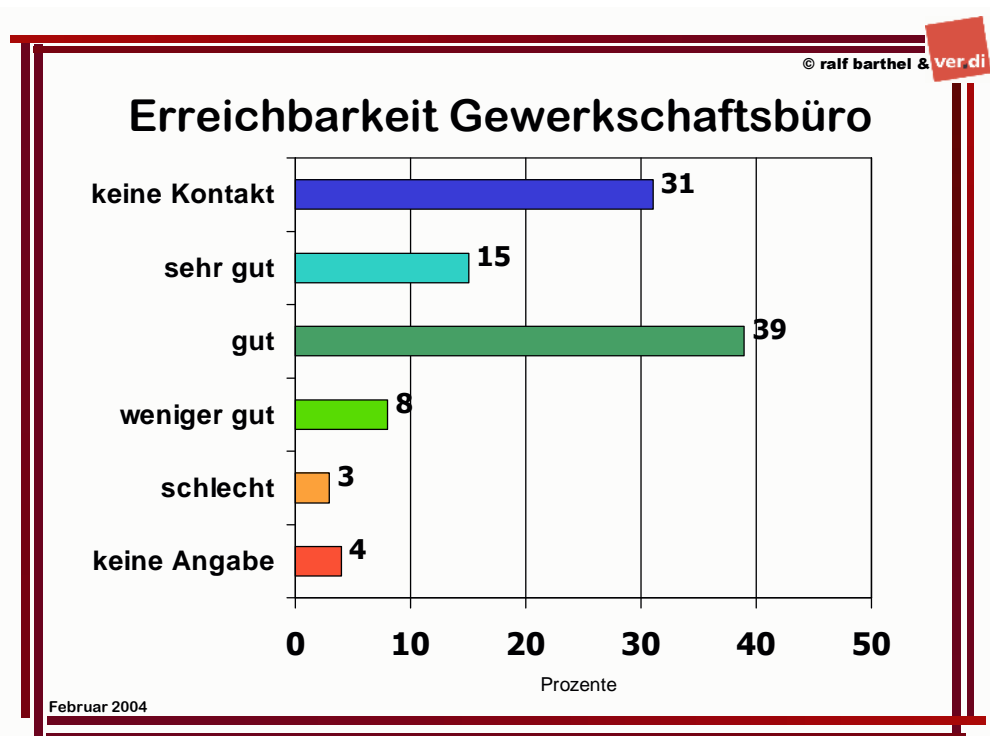
In der Beurteilung des gesamten Fragenkomplexes ist allerdings zu beachten, dass die TeilnehmerInnen an der Umfrage an ihrem Alltag orientiert geantwortet haben – und dies nicht immer mit der Fragenstruktur kompatibel ist.

Kontakt zum Gewerkschaftsbüro

- ☞ 31,1 % gaben an, sie hatten noch keinen Kontakt zum Büro und lediglich
- ☞ 2,3 % wissen nicht, wo das Büro ist.

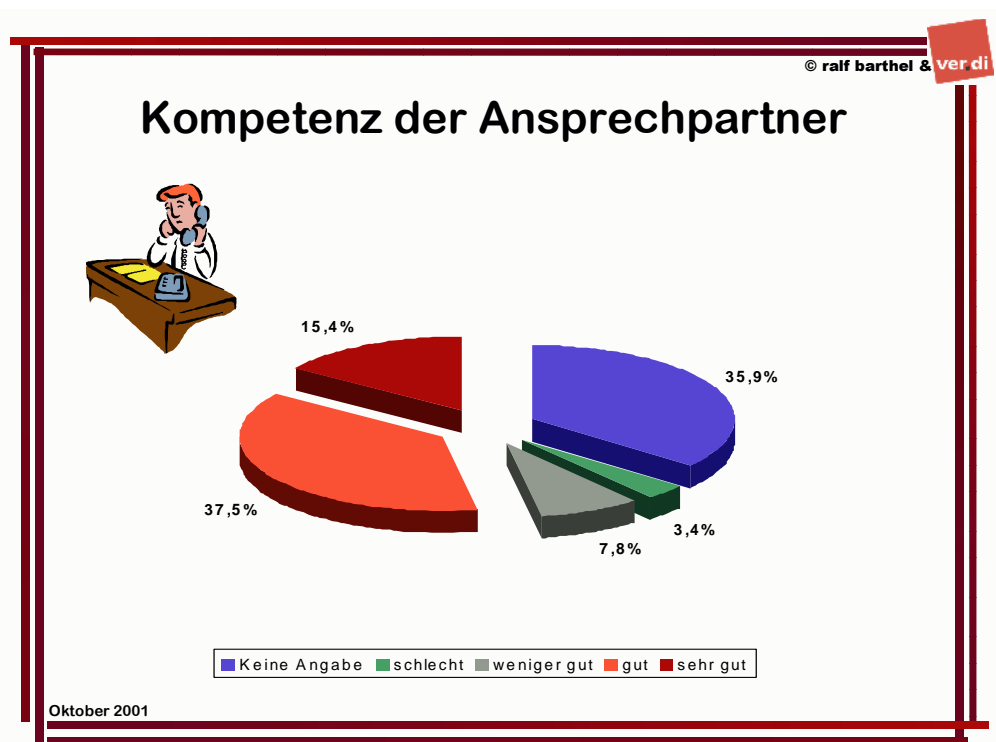
Für diejenigen, die schon einmal Kontakt zum Büro hatten, war die Erreichbarkeit mit

- ☞ 15,0 % sehr gut
- ☞ 39,0 % gut = 54 % sehr gut bis gut
- ☞ 8,0 % weniger gut
- ☞ 3,0 % schlecht
- ☞ 4,0 % machten keine Angaben.



Die **Kompetenz der AnsprechpartnerIn** wird von

- ☐ 15,4 % als sehr gut eingeschätzt
- ☐ 37,5 % als gut beurteilt
- ☐ 7,8 % fanden die Kompetenz weniger gut
- ☐ 3,4 % fanden sie schlecht
- ☐ 35,9 % machten hier keinerlei Angaben. Der hohe Anteil derer, die keine Angaben machten, waren insbesondere die, die noch keinen Kontakt mit dem Büro hatten.



Ihre(n) **AnsprechpartnerIn kennen** immerhin 76,4 % der Befragten. 23,6 % gaben an ihn nicht zu kennen.

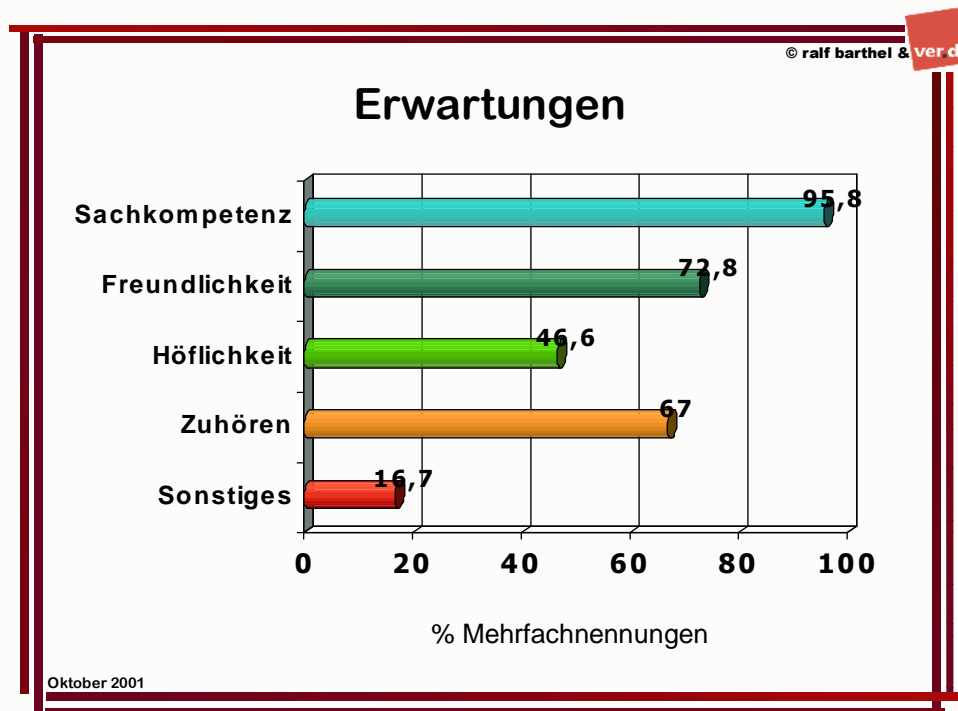
Den Wunsch ihre(n) AnsprechpartnerIn kennen zu lernen äußerten 54,6%. Dies ist kein Widerspruch zu den 76,4%, die angeben ihre(n) AnsprechpartnerIn zu kennen. Dies erklärt sich z.B. aus den vielfältigen Kontakten per Telefon oder Email. Wer seinen Ansprechpartner nur vom Telefon her kennt, hat trotzdem das Bedürfnis nach einem persönlichen Kennenlernen.

Erwartungen an die AnsprechpartnerInnen

Die Erwartungen an das Personal des Büros, die gewerkschaftlichen Vertreterinnen oder die Mitarbeiterinnen, sind weit gehend unabhängig von den eigenen persönlichen Erfahrungen oder der Einschätzung der „Erreichbarkeit“.

Erwartet werden von den Ansprechpartnern (Mehrfachnennungen waren möglich)

- ☐ 95,8 % nannten Sachkompetenz,
- ☐ 72,8 % nannten Freundlichkeit,
- ☐ 46,6 % nannten Höflichkeit,
- ☐ 67,0 % nannten zuhören können und
- ☐ 16,7 % nannten Sonstiges wie z.B. ausreichend Zeit haben, Offenheit, Transparenz, Vertraulichkeit, sich einfach nur um die Mitglieder kümmern.



Unter Sonstigen Erwartungen wurde mehrheitlich genannt:

- ☐ Zeit und Geduld
- ☐ Hilfe
- ☐ Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
- ☐ Flexibilität, unorthodoxe Methoden
- ☐ Offenheit

Im Einzelnen wurde genannt (Auswahl einiger Antworten):

- ✍ Hilfe, Verständnis
- ✍ Spontane Hilfe
- ✍ Diskussionsbereitschaft
- ✍ Konkrete Unterstützung
- ✍ Vertraulichkeit und Diskretion
- ✍ Hilfe bei Problemen und Lösungen in Arbeitsleben bzw. bei der Arbeitslosigkeit
- ✍ Unterstützung (Beachtung der korrekten Einziehung d. Beiträge nach Tarifierhöhungen - wurde mehrfach großzügig aufgerundet)
- ✍ Gute und schnelle Bearbeitung
- ✍ Unterstützung
- ✍ Das Gefühl zu haben, dass jemand sich für die Probleme an der Arbeit interessiert
- ✍ Vor allem keine organisationspolitischen Debatten!
- ✍ Nach Möglichkeit eine schnelle Erledigung
- ✍ Gute Beratung in persönlichen und individuellen Angelegenheiten
- ✍ Größere terminliche Flexibilität sowie kollegiales Verhalten
- ✍ Einsatz bei Problemen
- ✍ Dankbarkeit für meine Beitragszahlungen
- ✍ Freundlichkeit + Höflichkeit wird doch von einem Selbst erwartet, aber doch auch von seinem Gegenüber
- ✍ Ich möchte das Gefühl haben, dass sich ernsthaft um mein Problem gekümmert wird
- ✍ Menschlichkeit / Unterstützung
- ✍ Tatkräftigkeit
- ✍ Zuverlässigkeit
- ✍ Das liegt alles vor!
- ✍ Verlässlichkeit
- ✍ Vertrauensperson im Betrieb ist wichtiger
- ✍ Kollegialität, Problemlösungen vor Ort (wenn möglich)
- ✍ Weniger Parolen und mehr Praxisbezug
- ✍ Mich weitervermitteln, wenn es nicht in ihrer oder seiner Kompetenz liegt
- ✍ Höflichkeit im Sinne von schneller Reaktionszeit bei Anfragen
- ✍ Persönlichen Einsatz
- ✍ Konkrete Hilfe
- ✍ Vorschläge, Ideen auf die ich selbst nicht komme
- ✍ Mehr Zeit für Problemfälle der Mitglieder
- ✍ Keinen Eigennutz
- ✍ Unterstützung, Beratung
- ✍ Kompetenz über gewerkschaftlichen Tellerrand hinaus
- ✍ Gute Beratung und Unterstützung
- ✍ Ernst genommen werden
- ✍ Ausreichend Zeit für mein Problem
- ✍ Diskretion
- ✍ Immer den gleichen Ansprechpartner haben
- ✍ Flexibilität
- ✍ Vertrauen
- ✍ Verbindlichkeit
- ✍ Geduld

Konkrete Wünsche nach Kommunikation

Es war sehr auffallend, dass den befragten Kolleginnen und Kollegen im vorliegenden Fragebogen offensichtlich eine ganz wichtige und entscheidende Frage fehlte. Die Frage nach der Kommunikation innerhalb der Organisation. Dies haben sie kompensiert durch eine Vielzahl von Textantworten zu einzelnen Fragen sowie zusätzlichen Ergänzungen im Fragebogen.

Insgesamt gab es 214 sonstige Anmerkungen im Fragebogen. Davon war der Großteil geprägt von dem Wunsch, seinen Ansprechpartner innerhalb der Gewerkschaft kennen zu lernen. Diese Anmerkung machten insgesamt 38 Kolleginnen und Kollegen.

Weiter sechs Kolleginnen und Kollegen gaben an, dass sie sich engagieren würden, wenn man Sie nur ansprechen würde. Darüber hinaus gab es noch folgende interessante Antworten, die alle etwas mit Kommunikation zu tun haben:

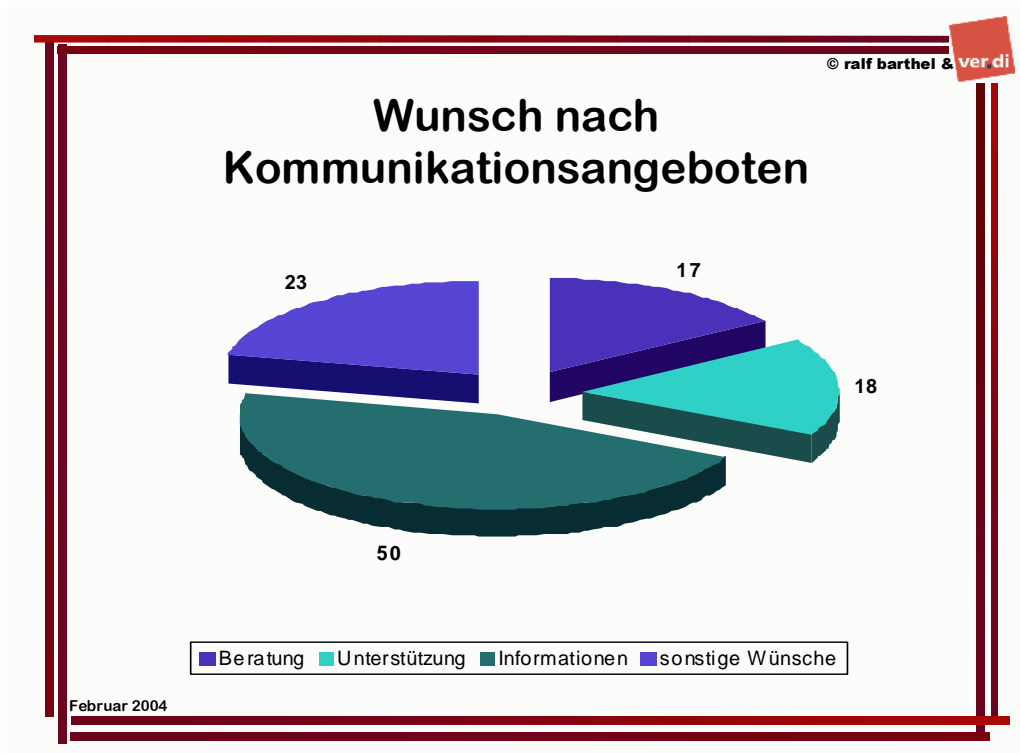
- ⇒ Der Mensch in unmittelbarer Nähe wäre von Vorteil
- ⇒ Es ist traurig, dass erst jetzt nach diesen Dingen gefragt wird
- ⇒ Sich einsetzen für das Mitglied
- ⇒ Die Gewerkschaft ist anonym und wenig spürbar
- ⇒ Mund zu Mund Infos
- ⇒ Wünsche der Mitglieder im Vordergrund stehen

Auch zur **Frage 3 Angebote der Gewerkschaft**, gab es über 400 handschriftliche Ergänzungen im Fragebogen. 320 Antworten betrafen gewerkschaftspolitische Angebote, aber immerhin 108 Antworten befassten sich im weitesten Sinne mit der Kommunikation. 50 Kolleginnen und Kollegen äußerten den Wunsch nach mehr Informationen durch die Gewerkschaft, 18 Kolleginnen und Kollegen wünschten sich mehr Unterstützung durch die Gewerkschaft und 17 Kolleginnen und Kollegen wünschten sich eine bessere bzw. mehr Beratung.

Weitere 23 Kolleginnen und Kollegen machten sehr unterschiedliche Angaben zu ihren weiteren Wünschen:

- ✍ Mehr persönlichen Kontakt
- ✍ Regelmäßige Präsenz am Arbeitsplatz der Mitglieder
- ✍ Oft andere Rhetorik
- ✍ Bessere Betreuung direkt am Arbeitsplatz
- ✍ Teilnahme von hauptamtlichen SekretärInnen an Personalratsversammlungen
- ✍ Persönliche Gespräche
- ✍ Generell mehr Basisbefragungen
- ✍ Mehr Präsenz am Arbeitsplatz
- ✍ Dass man nach der Arbeit auch jemand hat, mit dem man über Probleme sprechen kann.

- ✍ Besuch des Gewerkschaftssekretärs in den Dienststellen der Straßen- und Autobahnmeistereien
- ✍ Mitgliederfreundlicheres Verhalten
- ✍ Mehr Transparenz, mehr Offenheit, mehr Ehrlichkeit
- ✍ Mehr örtl. Nähe
- ✍ Mehr Mitgliederbetreuung
- ✍ Mehr Mitgliedernähe bei Beschäftigten der Bundeswehr
- ✍ Ab + zu Besuche von GU und Ältere, ich sitze im Rollstuhl
- ✍ Mehr Werbung mit soliden Argumenten!! Es wird überhaupt nicht mehr sich um neue Mitglieder gekümmert
- ✍ Mehr Solidaritätsveranstaltungen, die das 'Wir-Gefühl' stärken zu aktuellen Themen
- ✍ Mehr Präsenz in den einzelnen Betrieben
- ✍ Die Gewerkschaft muss 'vor ort' ansprechbar sein, nicht wie z.Zt., dass man erst in Kassel oder Korbach anrufen muss und dann erst
- ✍ Mitgliedertreffen + Diskussionsrunden
- ✍ Das Angebot mitmachen zu dürfen
- ✍ Bessere Kunden (Mitglieder) Orientierung seitens der Gewerkschaftsverwaltung



Weitergehende Antworten zur Kommunikation finden sich auch in den Antworten zur **Frage 10 Erwartungen an das Gewerkschaftsbüro.**

Es gab hier insgesamt 302 zusätzliche, ergänzende Antworten zu den aufgeführten Fragen, davon beziehen sich 227 auf die Kommunikation, den Umgang miteinander und die persönlichen Bedürfnisse unserer Kolleginnen und Kollegen. Die Antworten lasse sich wie folgt zusammen fassen:

Zwei Kolleginnen und Kollegen forderten von den Verantwortlichen mehr Verbindlichkeit, je drei Kolleginnen und Kollegen forderten mehr Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit und Verständnis. Vier Kolleginnen und Kollegen wollten mehr Offenheit.

Sechs Kolleginnen und Kollegen hatten Verständnis für mangelnde Kompetenz, wollten dann aber auch entsprechend weiter vermittelt werden:

- ✍ Verweis an andere Stellen Bei 'Nichtkompetenz'
- ✍ Evtl. Vermittlung zu anderen Fachleuten
- ✍ Fähigkeit, an richtige Stellen zu verweisen, wenn das Büro selbst nichts machen kann.
- ✍ Mich weitervermitteln, wenn es nicht in ihrer oder seiner Kompetenz liegt
- ✍ Wenn Sachkompetenz nicht ausreicht, auch mal weitervermitteln können
- ✍ Mut Schwachstellen einzugestehen

14 Kolleginnen und Kollegen erwarten von den Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro mehr Vertrauen und Verschwiegenheit.

- ✍ Vertrauenswürdigkeit
- ✍ 2-mal wurde nur das Wort *Verschwiegenheit*
- ✍ Je 3-mal wurde nur das Wort *Diskretion, Vertraulichkeit, Vertrauen*
- ✍ Vertrauensvoll auch den betrieblichen Vertrauensleuten
- ✍ Gespräche vertraulich behandeln

15 Kolleginnen und Kollegen forderten von den Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro mehr Engagement.

- ✍ 7-mal wurde nur das Wort *Engagement* genannt
- ✍ Engagement, Ideen
- ✍ Engagement Vertretung meines Anliegens
- ✍ Engagement im Einzelfall
- ✍ Engagement sich der "Falle" anzunehmen!!
- ✍ Engagement, Zukunftsorientierung, Flexibilität
- ✍ Uneigennütziges Engagement
- ✍ Konsequenz u. Engagement, Organisationskompetenz
- ✍ Engagement, Motivation

19 Kolleginnen und Kollegen erwarten von den Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro mehr Unterstützung:

- ✍ 8-mal wurde nur das Wort *Unterstützung* genannt
- ✍ 2-mal wurde von *konkrete Unterstützung* gesprochen
- ✍ Unterstützung bei Aktionen
- ✍ Aktive Unterstützung vor Ort
- ✍ Bereitschaft sich ggf. sachkundig zu machen und entsprechende Unterstützung
- ✍ Volle Unterstützung im Kampf gegen Stellenabbau
- ✍ Tatkräftige, wirkliche Unterstützung bei Problemen am Arbeitsplatz / 'vor ort'
- ✍ Unterstützung 'nicht allein gelassen fühlen'
- ✍ Direkte Unterstützung statt ausschließliche Beratung
- ✍ Unterstützung bei bestimmten Wegen, 'nicht allein gelassen werden
- ✍ Menschlichkeit / Unterstützung

26 Kolleginnen und Kollegen erhoffen sich von den Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro schlicht und ergreifend Hilfe:

- ✍ 8-mal wurde *Hilfsbereitschaft* genannt
- ✍ 5-mal wurde *Hilfe* genannt
- ✍ 2-mal wurde *spontane Hilfe* genannt
- ✍ Hilfestellung beim Lösen von Problemen im Betrieb
- ✍ Schnelle Hilfe (kein Bürokratismus)
- ✍ Hilfe bei Problemen und Lösungen in Arbeitsleben bzw. bei der Arbeitslosigkeit
- ✍ Schnelle Hilfe
- ✍ Hilfe bei Fragen + Problemen
- ✍ Man erkennt, dass Hilfe angeboten wird
- ✍ Im Bedarfsfall Hilfe
- ✍ Konkrete Hilfe
- ✍ Hilfestellung geben und Hilfe kompetent anbieten
- ✍ Hilfestellung
- ✍ Schnelle Hilfe und 'Erreichbarkeit'

30 Kolleginnen und Kollegen wünschen sich, dass die Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro mehr Zeit für sie haben:

- ✍ 4-mal hieß es *Zeit* -> *kein Termindruck*
- ✍ 4-mal hieß es *schnellere Bearbeitung des / der Probleme*
- ✍ Anwesenheit bei Sprechzeiten, mehr Zeit bei Problemgesprächen zwecks Vertrauensbildung, unter Zeitdruck ist keine Problemlösung möglich!
- ✍ Mehr Zeit
- ✍ Sich Zeit nehmen für die Belange der Mitglieder
- ✍ Zeit zu umfassender kompetenter Beratung
- ✍ Ehrlichkeit, Zeit, Einsatzbereitschaft
- ✍ Präsenz und Zeit (für die jeweiligen Belange)
- ✍ Ausreichend Zeit für mein Problem
- ✍ Dass man sich Zeit nimmt!

- ✍ Mehr Zeit für Problemfälle der Mitglieder
- ✍ Zeit und mehr Verständnis
- ✍ Leider stehen die Mitarbeiter sehr unter Zeitdruck, also mehr Zeit
- ✍ Schnelle Bearbeitung von Aufträgen
- ✍ Genügend Zeit, Geduld
- ✍ Zeitnahe Erledigung meiner Anliegen
- ✍ Sich für das Mitglied Zeit nehmen, auch wenn es mal eng wird
- ✍ Spontane Terminplanung, nicht erst in 6 Wochen z.B.
- ✍ Bei Problemen Einsatz für mich persönlich. Schneller reagieren / handeln
- ✍ Gute und schnelle Bearbeitung
- ✍ Zeitnahe Weiterleitung von Informationen
- ✍ Zeitnahe Bearbeitung der Angelegenheit
- ✍ Ich möchte bei Bedarf zeitnah einen Termin vereinbaren können
- ✍ Zeit für einen nehmen

39 Kolleginnen und Kollegen wünschen sich, dass die Verantwortlichen im Gewerkschaftsbüro die Menschen ernst nehmen mit ihren Problem und Sorgen und sich *einfach nur um die Menschen kümmern*:

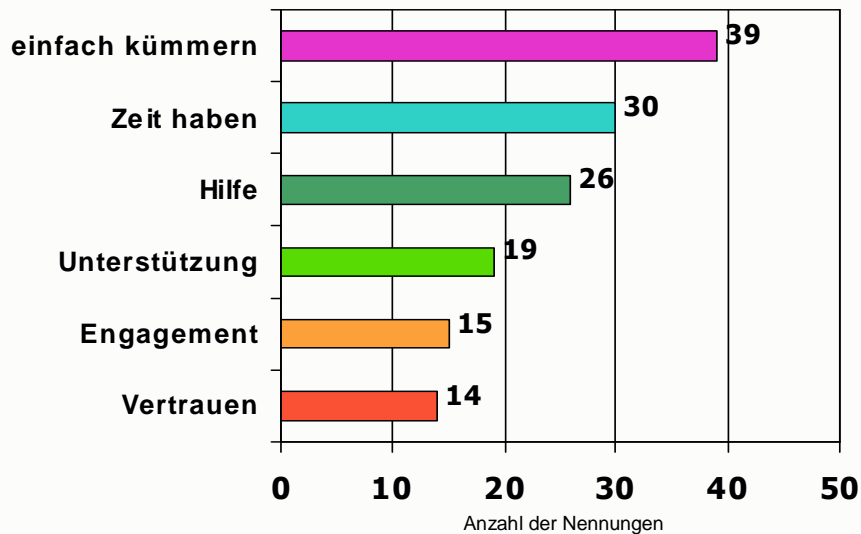
- ✍ Kümmern um mich
- ✍ Ich möchte das Gefühl haben, dass sich ernsthaft um mein Problem gekümmert wird
- ✍ Einsatz für die Belange der Mitglieder, sofern ein berechtigtes Interesse besteht!
- ✍ Dringende 'Bitten' nicht lange aufschieben
- ✍ Das Gefühl, man kümmert sich
- ✍ Die Mitglieder nicht wie Bittsteller behandeln
- ✍ Ehrlichkeit, Menschlichkeit, keine Arroganz
- ✍ Klaren Rat geben können
- ✍ Für mich einsetzen
- ✍ Mehr Zuverlässigkeit, weniger Vergesslichkeit
- ✍ Dass man das Gefühl hat, man ist der wichtigste Mensch
- ✍ Sich zuständig fühlen, unbürokratisches Verhalten
- ✍ Sie sollen mir helfen!
- ✍ Menschlichkeit + Kollegialität
- ✍ Probleme wirklich ernst nehmen und versuchen zu lösen
- ✍ Geduld
- ✍ Sich auf das Bedürfnis des Nachfragers einstellen können
- ✍ Mir und meinen Kollegen helfen
- ✍ Auf meine Bedürfnisse als Schwerbehinderter eingehen
- ✍ Versprechungen halten
- ✍ Verständnis für Probleme des Arbeitnehmers
- ✍ Ernst genommen zu werden
- ✍ Ernst nehmen und danach in Kontakt bleiben
- ✍ Mehr gezielten persönlichen Einsatz für das einzelne Mitglied im Bedarfsfall
- ✍ Das Gefühl zu haben, dass jemand sich für die Probleme an der Arbeit interessiert
- ✍ Anliegen ernst nehmen
- ✍ Ernst genommen zu werden

- ✍ Einfühlungsvermögen
- ✍ Solidarisch sein, auf jeden Fall jemandem das Gefühl geben, dass man hinter einem steht!
- ✍ Mehr Einsatz für die Person
- ✍ Persönliches Gespräch
- ✍ Ein und denselben Ansprechpartner öfters erreichen können
- ✍ Kommunikationsfähigkeit, Mut, keine Überheblichkeit
- ✍ Eine wirkliche Bearbeitung der Angelegenheit, u. kein Aussitzen
- ✍ Zuhören können = ist oft nicht möglich, weil das Büro zu viel 'am Hals', hat, zu wenig Mitarbeiter
- ✍ Besseren Umgang mit Problemen
- ✍ Fähigkeiten i. Konfliktmanagement
- ✍ Interesse an persönlichen u. systembedingten Arbeitsproblemen
- ✍ Interesse an meiner Situation, persönliche Ansprache

Weitere Antworten in diesem Bereich waren:

- ✍ Freundlichkeit, Höflichkeit + Zuhören können ist Voraussetzung
- ✍ Antworten geben können!
- ✍ Denkanstöße, Alternativlösung, keine fertigen Antworten
- ✍ Mögliche Vorschläge zur Problembewältigung
- ✍ Gute Beratung bei Problemen
- ✍ Mehr Besuche am Arbeitsplatz
- ✍ Kollegialität, Problemlösungen vor Ort (wenn möglich)
- ✍ Beratung im Umgang mit Problemfällen
- ✍ Telefonisch erreichbar sein
- ✍ Flexibilität
- ✍ Bessere Erreichbarkeit / mehr Hauptamtliche!
- ✍ Wesentlich mehr Betriebsbesuche vor Ort
- ✍ Kooperativ sein
- ✍ Diskussionsbereitschaft
- ✍ Bessere Sprechzeiten
- ✍ Nicht im Amtsdeutsch zu reden, sondern sodass man auch für Normalsterbliche zu verstehen ist.
- ✍ Ständige Erreichbarkeit
- ✍ Erreichbarkeit - kein Anrufbeantworter
- ✍ Telefonische Erreichbarkeit bis 18 Uhr
- ✍ Vor allem keine organisationspolitischen Debatten!
- ✍ Kundenorientierung
- ✍ Sofort helfen

Erwartungen an FunktionärInnen



Februar 2004

Im Zusammenhang mit der **Frage 11 Informationsnutzung** gab es insgesamt 111 handschriftliche Ergänzungen im Fragebogen. Davon beschäftigten sich 50 ganz konkret mit dem Wunsch nach mehr Kommunikation bzw. machten auch deutlich, wie wichtig das persönliche Gespräch ist.

Diese 50 Anmerkungen lauteten im Einzelnen:

- ✍ Personalversammlung
- ✍ Vertrauensleutesitzungen besuchen
- ✍ Mundpropaganda
- ✍ Personalratsmitgliedergespräche
- ✍ Gespräche mit Kollegen
- ✍ Vertrauensleute-Sitzungen
- ✍ Das Gespräch untereinander, im Betrieb u. Familie, Freunde
- ✍ Persönliche Gespräche bei Vertrauensleutesitzungen
- ✍ Gespräche mit dem Betriebsrat
- ✍ Gespräch mit Personalrat/Vertrauensleute
- ✍ Persönlicher, tel. Kontakt zu meiner Kontaktperson
- ✍ Personalrat (ist aber nicht immer so ergiebig)
- ✍ Kollegen
- ✍ Vertrauensleutesitzungen
- ✍ Persönliche / mündliche Information durch Ansprechpartner/innen
- ✍ Persönliche Kontakte
- ✍ Engagierte Menschen

- ✍ Austausch mit gewerkschaftlich aktivem Freundeskreis
- ✍ Direktes Gespräch mit der/dem Sekretär/in
- ✍ Gespräche zwischen Mitarbeitern
- ✍ (Persönliches Gespräch) mit Kollegen/in
- ✍ Persönlicher Austausch (Betriebsgruppen, Mitgliedervertretung)
- ✍ Gespräch und Kontakt zu Kollegen / Betriebsrat
- ✍ Sitzungen
- ✍ Arbeit im Personalrat / ÖTV-Vertrauensleute
- ✍ Kollegen, Bekannte, Freunde
- ✍ Unterhaltung mit ehemaligen Kollegen
- ✍ Gespräche mit KollegInnen
- ✍ Kontakt zum PR, zu Kollegen
- ✍ Austausch mit anderen Mitgliedern / Kollegen
- ✍ Diskussion mit Kolleginnen und Kollegen
- ✍ Persönl. Betreuung durch Betriebsrat
- ✍ Vertrauensleute im Betrieb
- ✍ Das Gespräch mit Betriebsratmitgliedern
- ✍ Sitzungen
- ✍ Gespräche mit Organisierten
- ✍ Persönliche Gespräche
- ✍ Das persönliche Gespräch
- ✍ Personalrat
- ✍ Persönl. Gespräche
- ✍ spez. Tagungen / Veranstaltungen
- ✍ Meinen Personalratsvorsitzenden vor Ort
- ✍ Pers. Gespräche mit ÖTV-VertreterInnen
- ✍ Vertrauensleute der Gewerkschaft
- ✍ Kollegengespräch, Personalrat
- ✍ Informationsfluss durch Kollegen
- ✍ Mundpropaganda
- ✍ Persönlicher Kontakt
- ✍ Familie
- ✍ Freunde

Fazit

Für mich persönlich bleibt festzuhalten. Die Menschen in unserer Organisation, in ver.di, brauchen die Kommunikation, so wie ich dies ja bereits im Vorwort erwähnt habe.

Alle modernen Medien sind sinnvoll und hilfreich um die Interessen und Informationen der Organisation schnell und umfassend weiterzugeben. Aber sie sind nur ein Hilfsmittel, das persönliche Gespräch, der Blickkontakt, ist durch nichts zu ersetzen.

Wir als Funktionärinnen und Funktionäre, sowohl als Haupt- als auch als Ehrenamtliche, müssen auf die Menschen zu gehen, mit ihnen reden und sie mit all ihren Problemen, Sorgen und Nöten ernst nehmen. Dies gilt für unsere Mitglieder genauso wie auch für die Menschen, die wir für eine Mitarbeit in der Gewerkschaft gewinnen wollen.

Um Überzeugungsarbeit zu leisten, müssen wir eine wichtige Kommunikationsregel, vielleicht sogar die aller Wichtigste überhaupt, beherzigen: Die Menschen so wahrnehmen und akzeptieren wie sie sind, auch wenn dies nicht immer mit der eigenen Meinung übereinstimmt. Erst wenn wir aktiv zu hören und interessiert nachfragen, können wir auch die Sichtweise des anderen verstehen.

Am besten überzeugt man andere mit den Ohren – indem man ihnen zuhört!
(Dean Rusk - Außenminister unter John F. Kennedy)

© ralf barthel & verdi

Einfach um die Menschen kümmern

Persönliche Gespräche

Mitglieder ernst nehmen

Ansprache **Hilfe und Unterstützung**

Offenheit **Verschwiegenheit**

Zeit haben **Kontakt zur Basis**

Februar 2004