

**ORGANISIEREN.
STÄRKEN.
GEWINNEN.**

ver.di

HOW TO DAS 1 ZU 1 GESPRÄCH

Alle reden im Betrieb mit Kolleginnen und Kollegen, aber wie können wir Menschen durch eine gute Ansprache für die Gewerkschaft gewinnen?

Dabei hilft das 1 zu 1 Gespräch!

Alle relevanten Informationen dazu erhältst du in diesem Übersichtsblatt.

**Projekt Zukunft der
Mitgliedergewinnung**

DAS 1 ZU 1 GESPRÄCH

Wie wir klassischer Weise mit Kolleginnen und Kollegen reden:

Wir versuchen mit guten Argumenten die Gesprächspartnerin zu überzeugen

Unsere Gesprächspartnerin reagiert darauf oft mit einer ablehnenden Haltung und kontert dann mit Gegenargumenten

SACKGASSE

Besser ist es, wir versuchen herauszufinden was unser Gegenüber bewegt:

Wir starten das Gespräch mit offenen Fragen. Wir wollen wissen, wo drückt der Schuh bei unserer Kollegin?

Wir erhalten Antworten und Themen von unserer Gesprächspartnerin

✓

Auf dieser Grundlage können wir unsere Botschaft passend zu den Themen und Problemen der Kollegin darstellen.

1. GRUNDLAGEN

Wenn unser Interesse ist, Menschen zu bewegen und zu aktivieren, müssen wir wissen was sie beschäftigt. Wir müssen zuhören und unsere Argumente auf ihre Situation und Themen anpassen, nicht andersrum. Wir können nicht davon ausgehen, dass sie genau das gleiche wütend macht, was uns wütend macht.

Das 1 zu 1 Gespräch dient dazu herauszufinden, wo ihre Emotionalität liegt. Vielleicht belastet uns die schlechte Bezahlung, aber für die Kollegin ist der Betreuungsschlüssel und die hohe Arbeitslast ein großes Thema. Finden wir das nicht raus, werden wir die Person irgendwann verlieren.

Der Schlüssel zum Erfolg im 1 zu 1 Gespräch sind deshalb offene Fragen. Wir wollen, dass die Menschen ins Reden kommen. Wir hören zu. Als Orientierung dient dazu die 70/30 Formel.

70/30 ist eine wichtige Leitlinie, um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie viel unser eigener Redeanteil ist. Gleichzeitig ist das kein festes Gesetz. Jedes Gespräch entwickelt sich anders.



**70%
ZUHÖREN**



**30%
SELBST
SPRECHEN**

2. VOR EINEM 1 ZU 1 GESPRÄCH

Bevor wir in den Gesprächsablauf einsteigen, müssen wir folgende Fragen klären:

- Was ist der Gesprächsanlass?
- Welche Botschaft haben wir?
- Welchen Plan haben wir?
- Was ist unser Ziel des Gesprächs, also was sind am Ende die Verabredungen oder Handlungen, die wir von der Person wollen?
- Wie bekommen wir die Themen der Menschen mit denen wir reden und wie bekommen wir sie zu einer Handlung?

3. DER GESPRÄCHSABLAUF NACH ANGER – HOPE – ACTION (WUT-HOFFNUNG-AKTION)

ANGER

Wir erfahren die emotionalen Punkte der Menschen. Holen sie aus der Resignation und machen sie richtig wütend.

HOPE

Es gibt eine Lösung für das Problem. Wir brauchen einen verständlich Plan mit einer klaren Botschaft dahinter. Unser Plan behandelt kollektive Themen, die nur kollektiv gelöst werden können.

ACTION

Daher brauchen wir Dich! Mit deiner Handlung oder deinem Engagement machst du eine Veränderung möglich. Ohne dich können wir nichts verändern. Bist du dabei?

4. DER GESPRÄCHSABLAUF IM DETAIL

1. ANGER

Vorstellung

Wir stellen uns kurz vor, wer wir sind und was wir genau wollen.

„Mein Name ist XY von ver.di. Wir sprechen gerade mit allen Kolleg*innen und Deine Kollegin YX hat mir gesagt, dass du da auch einige Themen hast.“

Themen finden

Nachdem wir eingeleitet haben gehen wir zum Fragen über. Wichtig ist, wir verwenden so oft es geht offene Fragen. Das erfordert ein wenig Übung, bringt aber die Menschen zum Reden. Wir wollen Fragen die man einfach mit ja oder nein beantworten kann vermeiden. Gerade am Anfang sind einige Menschen noch gehemmt einfach zu erzählen. Wir müssen sie daher erstmal warm werden lassen.

- Wie lange arbeitest du schon hier?
- Wie ist dein Eindruck vom Betrieb?
- Wie ist dein Verhältnis zu deinem Vorgesetzten?
- Wie ist die Zusammenarbeit mit deinen Kolleg*innen?
- Hat sich in den letzten Jahren bei euch in der Abteilung etwas geändert?
- Wie sind deine Eindrücke von der Situation im Betrieb?

Wenn das Gespräch langsam in Gang kommt klopfen wir gehörtes ab um herauszufinden, ob das das heiße Thema ist. Wo drückt der Schuh bei der Person?



- Du meinstest die Arbeitsbelastung hat sich erhöht, woran liegt das?
- Es gibt eine hohe Fluktuation, welche Auswirkungen hat das auf dich?
- Das Klima bei euch in der Abteilung ist sehr schlecht, was macht das mit dir?
- Was sind deine Befürchtungen, wenn das die nächsten Jahre so weiter geht?

Wir gehen jetzt von der Situation aus, dass wir das Thema gefunden haben, das so richtig auf der Seele brennt. Wir erkennen das daran, dass Menschen wütend oder emotional werden oder einfach sehr vehement darauf einsteigen.

Thema zuspitzen

Wenn wir ein Thema gefunden haben, das die Person wütend macht, spitzen wir es zu. Wir streuen Salz in die Wunde. Wir schüren die Wut und verwenden dafür beispielsweise Fragen wie:

- Was macht das mit dir?
- Welche Auswirkungen hat das auf dein Familienleben?
- Wie schaffst du es da noch dir irgendeine Form von Freizeit zu erhalten?
- Du musst doch total kaputt sein, wenn du eine Stunde früher aufstehen musst nur weil der Bus so schlecht fährt?
- Bleibt dann am Ende überhaupt noch was vom Tag übrig, wenn du dauernd Überstunden arbeiten musst?

Wenn Themen einen emotional berühren und heftig sind, kann man genau das auch sagen. Die meisten Menschen haben sich mit ihrer Lebensrealität irgendwie abgefunden. Ihnen zu spiegeln, dass das nicht die Normalität sein darf hilft, bei ihnen eine berechtigte Wut zu verstärken. Wir brauchen uns an dieser Stelle absolut nicht verstellen.

Mit dieser Grundlage können wir in den Hope-Teil überleiten. Wir machen niemanden wütend, wenn es keine Hoffnung auf Verbesserung gibt. Wir brauchen jedoch die Wut, um die Menschen bewegt zu bekommen. Niemand bewegt sich, wenn die Person nicht unbedingt muss oder einen Nutzen darin sieht.

WICHTIGER HINWEIS

Es gibt an der Stelle keinen Automatismus, dass immer gute, also kollektiv gewinnbare Themen in so einem Gespräch rauskommen.

TIPP

In besonders schwierigen Gesprächen, wo gar kein heißes Thema aufzupoppen scheint, helfen sehr vereinfachte Fragen:

- Wenn du eine Sache verändern könntest, was wäre das?
- Auch schön die Variante: Stell dir vor, du hättest einen Zauberstab und könntest genau eine Sache verändern, was wäre das?

2. HOPE

Botschaft

Die Person ist richtig wütend oder sagen wir mal zumindest gereizt über ein bestimmtes Thema und dementsprechend auch empfänglich für unsere Botschaft.

Die Botschaft ist kurz und prägnant, beispielsweise:

„Das Problem was du mir gerade schilderst haben mir schon viele Kolleg*innen erzählt. Wenn du allein losgehst, um etwas zu verändern, läufst du gegen eine Wand. Wenn alle zusammen Druck für Veränderung machen, können sie uns nicht ignorieren.“

Es hat sich bewährt an der Stelle auch einfach von Deinen eigenen Erfahrungen zu berichten!

Dann die Überleitung zum

Plan

„Aus diesem Grund reden wir gerade mit allen Menschen Kolleg*innen. Nur wenn wir alle zusammen handeln, können wir was verändern. Wir müssen viele sein und aus diesem Grund wollen wir alle zu einem Aktiventreffen einladen. Da planen wir konkrete Schritte, wie wir die Situation verändert bekommen.“

Dann geht es auch schon über zur

3. ACTION

Kommen wir zum schwierigsten Teil. Jetzt geht es um alles.

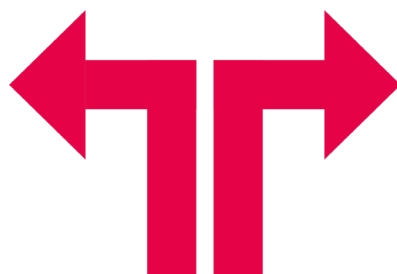
Zusage

„Bist du dabei?“

An dieser Stelle ist wichtig: Nicht zu schnell lockerlassen! Jetzt (!) ist die Möglichkeit ein Unterschied zu machen, nicht später. Wir müssen uns da auch selbst aus der Komfortzone holen.

Bewährt hat sich auch das Bild der Weggabelung, die verdeutlicht, dass es jetzt die Möglichkeit gibt einen Unterschied zu machen:

VERÄNDERUNG



STATUS QUO

1. Entweder es bleibt alles so wie es ist, die Arbeitsbedingungen bleiben schlecht
2. Oder wir schließen uns zusammen und verändern hier alles zum Guten!

Die Verabredung

Sollte die Person uns direkt eine Zusage gegeben haben, perfekt! Dann können wir uns jetzt für das Aktiventreffen oder ähnliches verabreden.

Sollte die Person nicht zu einer Zusage bereit sein und unsere Einwandschleifen nicht wirken versuchen wir einen Kompromiss zu finden. Wichtig ist, wir sind hartnäckig und wollen eine verbindliche Verabredung. Nur so kommen wir auf lange Sicht weiter.

4. EINWANDBEHANDLUNG

Häufig machen wir den Fehler, dass wir bei Ablehnung direkt wieder Gegenargumente bringen, warum unsere Position aber richtig ist. Dabei ist es nur ehrlich die Leute und ihre Einwände ernst zu nehmen. Bewährt hat sich diese Methode:

1. Erst Empathie zu zeigen „Ja genau, das ist viel Geld da müssen wir uns Gedanken machen ...“
2. Argument für unsere Position „... gerade jetzt geht es ja darum in der Krise mehr Geld durchzusetzen und das geht nur wenn viele mitmachen...“
3. Zurück zur Frage/ Aufforderung „... da bist du doch dabei, oder?“

Impressum

ver.di – Bundesverwaltung
Projekt Zukunft der Mitgliedergewinnung
V.i.S.d.P. Christoph Meister
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin

Weitere Werkzeuge,
Vorlagen und Infos
zum Projekt findest
du hier:
zdm-werkzeuge.verdi.de



Projekt Zukunft der
Mitgliedergewinnung