**WIR FÜR
TARIF!**

ver.di

Beschäftigte ansprechen und gewinnen

**Leitfaden für aktivierende
1-zu-1-Gespräche
zur Mitgliedergewinnung**

Finanzdienste

Hinweise vorab

Dieser Gesprächsleitfaden soll gewerkschaftlich Aktive dabei unterstützen, Beschäftigte in den Banken zur Tarifrunde anzusprechen. Dabei wollen wir sie motivieren, selbst einen Beitrag für ein gutes Tarifergebnis zu leisten – durch eigene Aktivitäten in der Tarifrunde und eine ver.di-Mitgliedschaft.

Dabei eignet sich dieser Gesprächsleitfaden sowohl für persönliche Gespräche in Präsenz, als auch (für die Zeit des pandemiebedingten Lockdowns) für Telefongespräche.

Ziele des Gesprächs im Einzelnen

- Die Beschäftigten auf die anstehende Tarifrunde aufmerksam machen
- Über zentrale Ergebnisse der durchgeführten Beschäftigtenbefragung informieren
- Forderungen des*r Gesprächspartner*in abfragen
- Auf die Notwendigkeit zur eigenen Beteiligung zur Durchsetzung der Forderungen hinweisen
- Bereitschaft zur ver.di-Mitgliedschaft einholen
- Über die weiteren Schritte informieren
- Sympathischen Eindruck bei den Beschäftigten hinterlassen

Zur Vorbereitung

- Lest euch diesen Gesprächsleitfaden vorab mehrmals durch und prägt ihn euch gut ein! (Bei telefonischen Gesprächen könnt ihr den Gesprächsleitfaden auch ausdrucken und während des Gesprächs als Hilfsmittel neben euch legen)
- Macht euch mit den Ergebnissen der branchenweiten Beschäftigtenbefragung vertraut. Notiert euch die wichtigsten Ergebnisse.
- Kopiert den Auswertungsbogen (siehe Seite 11 in diesem Gesprächsleitfaden) einmal für jeden Bankstandort, bei dem ihr Gespräche führt.
- Für Telefongespräche: Öffnet im Browser eures Computers vorab schon mal auf der ver.di-Website das Online-Beitrittsformular: www.mitgliedwerden.verdi.de
- Für Präsenzgpräche: Haltet Beitrittsformulare in ausreichender Anzahl bereit und schaut euch das Formular vorab einmal zur Orientierung kurz durch, damit ihr ggf. beim Ausfüllen behilflich sein könnt. Alternativ könnt ihr euer Tablet bereithalten und dort dann das Online-Beitrittsformular aufrufen (www.mitgliedwerden.verdi.de).

Gesprächsleitfaden

Einstieg

Falls dich der*die Gesprächspartner*in noch nicht kennen sollte, kurz vorstellen. Ansonsten gleich zum Anlass des Gesprächs kommen:

Ich bin hier in unserer Bank auch für die Gewerkschaft ver.di aktiv und wollte Sie/Dich kurz über die bevorstehende Tarifrunde informieren. Hätten Sie/Hättest Du einen Augenblick Zeit dafür?

Wie lange arbeiten Sie/arbeitest Du schon hier?

In welcher Abteilung arbeiten Sie/arbeitest du?

Anliegen sammeln

Was haben Sie/hast Du denn bisher von der aktuellen Tarifrunde mitbekommen?

Haben Sie/Hast du eigentlich an unserer branchenweiten Beschäftigtenbefragung teilgenommen?

Wenn es Sie/Dich interessiert, fasse ich mal kurz die Ergebnisse der Befragung zusammen?

→ Kurz und knapp die interessantesten Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung mit wenigen Sätzen auf den Punkt bringen.

Was halten Sie/hältst Du von diesen Ergebnissen?

Wie gesagt, es handelt sich um eine Beschäftigtenbefragung in der gesamten Bankenbranche. Oftmals sind die Probleme ja in der gesamten Branche dieselben. An manchen Punkten gibt es aber natürlich auch Unterschiede zwischen den verschiedenen Banken.

Zentrales Anliegen identifizieren

*Von den Punkten, die in der Beschäftigtenbefragung thematisiert wurden:
Was wäre denn für Sie/Dich das wichtigste davon?*

Zentrales Anliegen vertiefen

Darf ich fragen, warum XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] für Sie/Dich so wichtig ist?

Je nachdem, welches zentrale Anliegen genannt wird, eine der folgenden Fragen auswählen:

Haben Sie/Hast du schon eine konkrete Vorstellung, was Sie/Du mit einem Gehaltsplus anfangen werden/wirst?

Wie würde eine tarifliche Regelung zum mobilen Arbeiten ganz konkret Ihre/Deine Arbeits-/Lebenssituation verbessern?

Welche Art von Qualifizierung fänden Sie/fändest du besonders wichtig? Und warum?

Gewerkschaftsgedanke / Verabredung zur eigenen Beteiligung bzw. Mitgliedschaft

Der nächste Schritt ist jetzt, dass wir auf Grundlage dieser Befragung für die anstehende Tarifrunde hier unsere eigenen Forderungen aufstellen. Dazu haben alle ver.di-Mitglieder hier in unserer Bank jetzt die Gelegenheit, ihre konkreten Forderungen zu nennen.

Klar ist, wir werden unsere Forderungen auch in dieser Tarifrunde nicht geschenkt bekommen! Wenn wir unsere Forderungen durchsetzen wollen, müssen möglichst viele Beschäftigte in den Banken auch bereit sein, selbst während der Tarifrunde aktiv zu werden. Nur so sehen die Arbeitgeber, dass wir es mit unseren Forderungen auch ernst meinen. Wie sieht es aus: Könnten Sie sich/Könntest Du dir grundsätzlich vorstellen, einen aktiven Beitrag für Ihre/Deine Forderungen zu leisten?

Zum Beispiel wollen wir während der Tarifrunde regelmäßige Tarifinfos herausgeben, um alle Beschäftigten immer zeitnah zu informieren – auch die Nicht-Mitglieder. Könnten Sie sich/Könntest Du vorstellen, diese Tarifinfos in Ihrem/Deinen eigenen Arbeitsbereich zu verteilen, also Ihren/Deinen Kolleginnen und Kollegen die Tarifinfos in die Hand zu drücken?

→ Falls konkrete Einwände gegen die eigene Beteiligung kommen?
weiter im Kapitel „Einwandbehandlung“

Je nachdem, wie die Verhandlungen laufen, müssen wir der Arbeitgeberseite unsere Forderungen vielleicht auch durch Aktionen oder irgendwann womöglich durch Streikmaßnahmen deutlicher sichtbar machen. Wären Sie/Wärst du auch bereit, sich/dich daran zu beteiligen?

→ Falls konkrete Einwände gegen die eigene Beteiligung kommen?
weiter im Kapitel „Einwandbehandlung“

Entscheidend für gute Tarifergebnisse ist aber auch unsere gewerkschaftliche Stärke. Wenn wir XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] erreichen wollen, dann müssen die Arbeitgeber merken, dass wirklich viele Beschäftigte hinter diesen Forderungen stehen und gemeinsam dafür einstehen - genau das ist ja auch Gewerkschaft. Nur wenn viele Beschäftigte in den Banken ver.di-Mitglieder sind, werden die Arbeitgeber mit uns auf Augenhöhe verhandeln.

Sind Sie/Bist Du eigentlich schon ver.di-Mitglied?

Wollen Sie's/Willst Du's jetzt werden? Wie gesagt, Sie könnten/Du könntest jetzt über unsere konkreten Forderungen mitentscheiden. Und jedes Mitglied stärkt unsere Verhandlungsposition!

Falls Gesprächspartner*in Mitglied werden möchte:

Sehr gut, das ist die richtige Entscheidung! Wenn Sie wollen/Du willst, erledigen wir die Formalitäten am besten gleich, ja?

- Falls Gesprächspartner*in einverstanden, Beitrittsformular gemeinsam durchgehen (Präsenzgespräche) und unterschreiben lassen bzw. Beitrittsseite (www.mitgliedwerden.verdi.de) gemeinsam durchgehen und absenden.

Falls Gesprächspartner*in nicht sofort das Beitrittsformular ausfüllen möchte:

Kein Problem, dann machen Sie/mach das einfach ganz in Ruhe! Ich würde mich dann nächste Woche nochmal melden und Sie/Dich über den aktuellen Stand bei der Forderungsfindung auf dem Laufenden halten.

- Notiz auf Auswertungsbogen: In einer Woche bzgl. Beitritt nachhaken!

Falls Gesprächspartner*in (noch) nicht Mitglied werden möchte:

Darf ich fragen, was Sie/Dich noch abhält?

- Falls konkrete Einwände gegen die eigene Beteiligung kommen? weiter im Kapitel „Einwandbehandlung“

Falls Gesprächspartner*in auch nach der Einwandbehandlung (noch) nicht Mitglied werden möchte:

Okay, ich sehe, dass es bei Ihnen/Dir noch Vorbehalte gegenüber einer ver.di-Mitgliedschaft gibt. Klar ist, wir müssen dem Arbeitgeber deutlich zeigen, dass wir viele sind, die XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] wollen. Vielleicht überlegen Sie es sich im Laufe der Tarifrunde ja nochmal, um ihrer eigenen Forderung mehr Nachdruck zu verleihen.

- Notiz auf Auswertungsbogen: Bei Zuspitzung der Tarifrunde nochmal bzgl. Mitgliedschaft nachhaken!

Falls Gesprächspartner*in keinerlei Bereitschaft zeigt, sich zu beteiligen oder ver.di-Mitglied zu werden:

Okay, es geht bei dieser Tarifrunde auch um Ihre/Deine Forderungen. Wenn Sie sich/ Du dich nicht beteiligst, fehlt schonmal eine/-r! Ich höre aber, im Moment sind Ihre/Deine Vorbehalte groß. Ich würde Sie/Dich aber gerne auch in Zukunft über die weiteren Entwicklungen in der Tarifrunde informieren. Haben Sie/Hast Du etwas dagegen?

- Terminvorschlag für ein weiteres Gespräch bzw. die nächste Kontaktaufnahme machen

Gesprächsabschluss

Sehr schön, dann habe ich jetzt erstmal alle wichtigen Informationen! Dann halten wir also fest:

- Noch einmal kurz die wesentlichen Verabredungen (zur eigenen Beteiligung, für die nächste Kontaktaufnahme, für ein weiteres Gespräch etc.) wiederholen.

Folgendermaßen geht es jetzt weiter: Unsere Forderungsfindung in den einzelnen Banken läuft noch bis

- konkreten Zeitpunkt nennen, wann die Forderungsfindung in den Banken beendet sein wird

Danach werden die Ergebnisse aus den verschiedenen Banken erstmal zusammengetragen und von der ver.di-Tarifkommission diskutiert. Mit dem Beschluss der endgültigen Forderungen rechnen wir bis

- konkreten Zeitpunkt nennen, wann die Forderungsfindung in den Banken beendet sein wird

Haben Sie/Hast du noch Fragen dazu?

Wir wollen gerne alle Beschäftigten hier in regelmäßigen Abständen über den aktuellen Stand der Tarifverhandlungen per Mail oder SMS informieren. Hätten Sie/Hättest du daran Interesse?

Falls Gesprächspartner*in informiert werden möchte:

Dann bräuchte ich eine E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer, an die wir die Infos senden können.

Vielen Dank, ich wünsche Ihnen/Dir noch einen schönen Tag und auf eine erfolgreiche Tarifrunde!

Einwandbehandlung

Dreischritt der Einwandbehandlung

Einwände sollten nicht grundsätzlich als etwas Negatives aufgefasst werden. Ein Einwand kann auch einfach bedeuten, dass der*die Gesprächspartner*in nur noch letzte Zweifel ausgeräumt wissen möchte, bevor er*sie sich zum Beitritt entschließt. Deshalb sollten wir niemals beleidigt oder verärgert reagieren, sondern versuchen, Einwände offen und freundlich auszuräumen! Dabei gehen wir grundsätzlich in folgenden drei Schritten vor:

- Einwand aufnehmen und ernst nehmen
- Einwand durch geeignete Gegenargumente entkräften
- Gespräch zum zentrale Anliegen des*r Gesprächspartner*in zurückführen und die Frage nach der Verabredung (z.B. Beitritt oder Beteiligung) erneut stellen

An den folgenden Beispielen für die Behandlung typischer Einwände lässt sich erkennen, wie dieser Dreischritt in der Praxis aussieht.

Behandlung typischer Einwände

Die Mitgliedschaft ist mir zu teuer!

Ja, stimmt: Das kostet einen kleinen Beitrag!

Aber letztlich ist das auch nicht anders als bei den Versicherungen, die Sie/Du abgeschlossen haben/hast. Und ver.di ist eine wichtige Absicherung rund um Arbeitsleben und Beruf. Dazu bekommst du noch jede Menge an zusätzlichen Leistungen, die ich Ihnen/Dir gerne auch nochmal genauer erläutern kann.

Erstmal ist aber entscheidend: Mit diesen Beitrag haben Sie/hast Du jetzt die Chance, XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] zu erreichen. Ist der Beitrag damit nicht gut investiertes Geld? Also, sind Sie/bist du dabei?

Ihr braucht mich dafür doch nicht, das schafft ihr doch auch ohne mich!

Das ehrt uns natürlich, dass Sie/Du ein so großes Zutrauen in unsere Fähigkeiten haben/hast!

Man sollte sich aber immer bewusst machen: Tarifrunden sind immer ein Kräftemessen zwischen Arbeitgebern und uns Beschäftigten. Je stärker wir sind, desto bessere Ergebnisse können wir durchsetzen. Die letzten Tarifergebnisse in unserer Branche sind hinter den anderen Branchen klar zurückgeblieben. Das hängt auch damit zusammen, dass bei uns noch nicht so viele Beschäftigte bereit sind, sich gewerkschaftlich zu organisieren und aktiv in Tarifrunden einzubringen.

Sie haben/Du hast vorher gesagt, dass Ihnen/Dir XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] wichtig wäre. Um das zu erreichen, müssen wir aber erst stärker werden. Und Sie können/Du kannst dazu konkret etwas beitragen. Also, sind Sie/bist du dabei?

Wenn die anderen auch mitmachen würden, wäre ich auch dabei!

Na klar, wir wollen ja auch möglichst viele dabei haben!

Genau deshalb führen wir ja auch in diesen Tagen mit allen Beschäftigten hier diese Gespräche und machen dabei deutlich, dass wir unsere Forderungen nur durchsetzen können, wenn wir uns als gewerkschaftlich organisierte Kolleginnen und Kollegen gemeinsam dafür einsetzen. Das klappt aber nur, wenn nicht immer der/die eine auf den/die andere/n wartet. Wenn man von einer Sache überzeugt ist, dann kann man doch auch mal dafür Position beziehen, oder?

Außerdem haben Sie/hast Du vorher selbst gesagt, dass Ihnen/Dir XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] wichtig ist. Wäre es dann nicht auch konsequent, selbst dazu einen Beitrag zu leisten?

Es ist doch sowieso immer dasselbe: Die Arbeitgeber wollen das eine, ver.di das andere – und am Ende kommt irgendetwas in der Mitte heraus. Ob ich dabei bin oder nicht, macht da keinen Unterschied!

Ich kann gut nachvollziehen, dass das für Sie/Dich so aussieht!

Und klar: Unsere Forderungen werden wir sicher nicht 1-zu-1 durchsetzen können, schließlich wollen die Arbeitgeber etwas völlig anderes mit dieser Tarifrunde erreichen als wir. Abstriche werden wir also immer machen müssen. Die entscheidende Frage ist, wieviel wir von unseren Forderungen erreichen können – und das hängt einzig und allein von der Stärke unserer Verhandlungsposition ab. Und die wiederum richtet sich nach der Stärke unserer gewerkschaftlich organisierten Beschäftigten.

Unsere Forderungen würden ganz wesentlich die Arbeits- und Lebenssituation aller Beschäftigten verbessern. Und auch Sie haben/Du hast vorher selbst gesagt, dass Ihnen/Dir XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] wichtig wäre. Jetzt haben Sie/hast Du die Möglichkeit, etwas dafür zu tun. Also, wie sieht's aus?

Ich bin von den letzten Tarifabschlüssen enttäuscht: ver.di hat in der Vergangenheit richtig schlecht verhandelt.

Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie/Du mit den letzten Tarifergebnissen nicht zufrieden sind/bist! Offen gestanden hätten wir auch gerne mehr erreicht.

Aber dazu hat uns in der Vergangenheit einfach die gewerkschaftliche Stärke in den Banken gefehlt. Genau deshalb spreche ich ja jetzt mit Ihnen/Dir und mit vielen Ihrer/Deiner Kolleginnen und Kollegen. Denn die Tarifabschlüsse können nur besser werden, wenn mehr Bankbeschäftigte auch bereit sind, sich für ihre Forderungen einzusetzen, selbst aktiv zu werden und sich ihrer Gewerkschaft anzuschließen. In den Banken, in denen viele Beschäftigte ver.di-Mitglieder sind (z.B. der Postbank), haben wir ganz hervorragende Abschlüsse erreicht, zum Beispiel einen langjährigen Kündigungsschutz für die Kolleginnen und Kollegen. Das zeigt: Auch bei sehr schwierigen Rahmenbedingungen können wir viel erreichen, wenn genügend Beschäftigte sich gewerkschaftlich organisieren und für ihre Forderungen aktiv werden.

Sie haben/Du hast vorher selbst gesagt, dass Ihnen/Dir XY [das zuvor genannte zentrale Anliegen] wichtig ist. Wenn Sie/Du das wirklich wollen/willst, dann geht das nur, wenn Sie/Du auch einen Beitrag leisten/leistest. Also, sind Sie/bist du dabei?