

## Kommunizieren und beteiligen im **MOLA**-Prozess

Wenn wir in Befragungsprozessen über Kommunikation sprechen, liegt es nahe im ersten Schritt an die Weitergabe von Informationen (z.B. Freiwilligkeit, Zeitraum der Befragung oder Veröffentlichung der Ergebnisse) zu denken. Kommunizieren und beteiligen ist aber viel mehr als die reine Weitergabe von Informationen. Beteiligung und Kommunikation mit Beschäftigten und verschiedenen betrieblichen Akteurinnen und Akteuren findet über den gesamten MOLA-Prozess statt und bildet ein zentrales Element für das Gelingen. Je nachdem, an welchem Prozessschritt der Befragung Sie sich befinden, bedarf es unterschiedlicher Beteiligung und Kommunikation.

Kommunizieren und beteiligen bedeutet für uns:

- *Informationen weitergeben und Transparenz schaffen:* Teilen Sie rechtzeitig und umfangreich Informationen, die für den Befragungsprozess relevant sind. Besonders Beschäftigte sollten während des gesamten Prozesses informiert werden, um z.B. eine hohe Rücklaufquote zu erzielen.
- *Beteiligen:* Beschäftigte und andere betriebliche Akteure bringen Ideen ein und gestalten den Prozess aktiv mit.
- *Entscheidungen treffen:* Die Auswahl des Instrumentes, viele Detailfragen in der Planungsphase oder bei der Umsetzung von Maßnahmen – im Verlauf des Prozesses müssen viele Entscheidungen getroffen werden, um handlungsfähig zu sein.

### **Welche Personen(gruppen) werden in der Kommunikation und Beteiligung mit eingebunden?**

Kommunikation und Beteiligung ist keine Solo-Veranstaltung. Beziehen Sie unterschiedliche betriebliche ExpertenInnen je nach Prozessschritt, ein. In der gegründeten Projektgruppe oder dem Steuergremium sollten alle relevanten Personen (Leitung, Führungskräfte, Personalrat, zuständige Person und ggfs. weitere Personen) vertreten. Zentral für die Kommunikation sind die Mitarbeitenden und Führungskräfte, die zum einen Adressaten der Kommunikation sind und zum anderen den Prozess mitgestalten.

Innerhalb der Prozessschritte werden die genannten Personengruppen in unterschiedlicher Form eingebunden und beteiligt. Ein Blick in die Praxis zeigt die Vielfalt an Kommunikation und Beteiligung.

#### **1. Orientieren und Entscheiden**

Ist von der Leitung und einem Gremium die Entscheidung getroffen worden, dass MOLA das richtige Instrument ist, ist ein klares Bekenntnis der Leitung gegenüber den Beschäftigten ein wichtiges Zeichen. Erste **Informationen**, dass die Befragung stattfindet und welche Ziele sie verfolgt, können das Gremium oder die Führungskräfte an die Beschäftigten weitergeben und für Transparenz sorgen.

#### **2. Planen und 3. Befragung anlegen**

Das Steuergremium hat den Befragungsprozess unter Beteiligung der Leitung geplant und alle offenen Fragen geklärt. Sie können nun die Befragung über unsere MOLA-Online-Plattform anlegen. Dann ist es an der Zeit, die Beschäftigten ins Boot zu holen. Um eine hohe Rücklaufquote zu erreichen, benötigen die Beschäftigten Informationen zur Anonymität, zum Datenschutz und zur Freiwilligkeit. In der Praxis hat sich die Kombination aus unterschiedlichen Kommunikationskanälen (E-Mail, direkte Ansprache der Führungskraft, Intranet, Aushänge, Postkarten, etc.) bewährt. Welche Kommunikationsmittel Sie wählen, ist

von der Kultur in Ihrem Betrieb abhängig. Wichtig ist, dass das Gremium oder die Führungskräfte den Beschäftigten folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Befragungszeitraum
- Hintergrund und Ziele der Befragung
- Datenschutz und Anonymität
- Freiwilligkeit
- Betrieblichen Ansprechpersonen bei Rückfragen
- Veröffentlichung der Ergebnisse
- Gestaltung des Folgeprozesses
- Kommunikation von welcher E-Mail-Adresse die Einladung zur Befragung kommt (mola@uv-bund-bahn.de)

#### 4. Durchführen und auswerten

„Bleiben Sie am Ball“ könnte das Motto zum diesem Zeitpunkt sein. Über die MOLA-Online-Plattform können Sie jederzeit die aktuelle Rücklaufquote einsehen und in der Kommunikation nachsteuern. In der Praxis hat sich bewährt, auch während des Befragungszeitraums für die Teilnahme zu werben. Erinnerungsschreiben von dem Gremium oder z.B. eine Videobotschaft von der Leitung können die Beschäftigten an die Befragung erinnern und zur Teilnahme aufrufen.

#### 5. Maßnahmen ableiten

Die Ergebnisse sind der Leitung, dem Gremium, den Führungskräften und den Beschäftigten bekannt? Dann geht es unter **Beteiligung** der Beschäftigten an die Maßnahmenfindung. In Workshops entwickeln die Beschäftigten Maßnahmenvorschläge, die je nach Vorschlag den Führungskräften, dem Gremium oder der Leitung zur Entscheidung vorgelegt werden. Bedenken Sie: nicht alle Maßnahmenvorschläge können umgesetzt werden oder vielleicht müssen Maßnahmen priorisiert werden. Kommunizieren Sie auch das Warum, wenn manche Maßnahmenvorschläge ggfs. nicht umsetzbar sind, und sorgen somit für Transparenz. Entwickeln Sie einen Maßnahmenplan mit konkret hinterlegten Zeitfenstern und beteiligen Sie die verantwortlichen Personen.

#### 6. Evaluieren

Nach der Befragung ist vor der Befragung. Eine Analyse hat nie einen Selbstzweck. Haben die Maßnahmen etwas erreicht? Diese Frage können vor allem die Beschäftigten selbst beantworten. Beziehen Sie diese in die Evaluation mit ein und führen Sie z.B. erneute Workshops oder Gespräche durch, um herauszufinden, ob umgesetzte Maßnahmen erfolgreich waren. Schon während der Evaluation können Entscheidungen für den nächsten Prozessdurchlauf getroffen werden. Wie geht es nach dem Befragungsprozess im Betrieb weiter? Informieren Sie die Beschäftigten und Interessensvertretungen in Ihrem Haus.

Der Blick in die Praxis hat gezeigt: innerhalb des Befragungsprozesses kann auf unterschiedlichsten Wegen kommuniziert und beteiligt werden.

Wie kann Ihre Kommunikation aussehen und welche Personengruppen möchten Sie innerhalb der Schritte einbeziehen? Mit der Kommunikations- und Beteiligungsübersicht können Sie Ihre individuellen Planungen festhalten.