

Stephan Rupp, Vorstandsmitglied «Haus- und Kinderärzte Schweiz», Ressort interne Organisation MFE

Interne Verbandskommunikation – wie hätten Sie es gerne?

Erinnern Sie sich noch, wie Sie als Kind an den Briefkasten gerannt sind, um zu schauen, ob Post drin ist? Noch vor nicht allzu langer Zeit war es normal, dass man eine regionale Zeitung abonniert hatte, gelegentlich wurde man noch mit einem Kirchenblatt bedient oder dem Brückenbauer, um Beispiele zu nennen. Die Post lancierte den Slogan «Wott'sch e Brief, denn schriib e Brief». Wenn man Glück hatte, konnte man neben dem Schweizer Fernsehen Sender aus den Nachbarländern empfangen. Das Staatsradio kannte nur die Konkurrenz anderer staatlicher und halbstaatlicher Sender. Das Telefon war an ein Kabel gebunden, ausser Haus musste eine Telefonkabine aufgesucht werden.

Das ist heute anders. Wir sind Opfer von Kommunikationsoffensiven geworden, die Briefkästen quellen über, Gratisblätter liegen auf. Wir wählen zwischen hunderten TV- und Radioprogrammen aus und holen uns Informationen über das Internet. Es wird so wieso erwartet, dass wir telefonisch Tag und Nacht erreichbar sind. Auch die Verbandsarbeit hat sich geändert. Früher ist der Vorstand mit Papier und Schreibstift angerückt, ein Protokoll wurde per Post im Kreis verschickt und genehmigt, die Mitglieder wurden an jährlichen oder halbjährlichen Generalversammlungen informiert. Der Arbeitsrhythmus war überschaubar, die Geschwindigkeit durch die Mittel der Kommunikation bestimmt. Dafür wurden nur wichtige Themen abgehandelt, nämlich die, die bis zur nächsten Vorstandssitzung überdauert hatten.

Informationsflut

Wir alle sind noch am Lernen, wie wir mit den neuen Kommunikationsmöglichkeiten umgehen wollen. Die Geschwindigkeit der neuen Medien macht es möglich, sofort jeden über alles zu informieren. Doch wollen wir das? Gilt wirklich, «je mehr, desto besser»? Oder ist nicht halt doch der Inhalt wichtiger als die Quantität? Diese Frage wird auch von den Empfängern der Nachrichten unterschiedlich beantwortet. Es gibt Menschen, die lesen in einer Zeitung nur den Lokalteil und die Todesanzeigen, andere bemühen sich, alle Inhalte zu bearbeiten. Man kann sagen, dass der Empfänger entscheiden soll, was er lesen will und was nicht, dass für die Verbandsvorstände eine uneingeschränkte Bringschuld besteht. Das wird dazu führen, dass der weniger Interessierte alles wegwirft, auch das Wichtige, und so gar nicht mehr informiert ist. Hier gilt es also, einen den Mitgliedern und der Zeit angepassten Mittelweg zu finden.

Verbandskommunikation ist heute vielfach eine Einbahnstrasse. Bei grossen Verbänden besteht die Gefahr, dass das Verbandsleben auf der Strecke bleibt, dass sich alles hinter Mails versteckt. Es wäre wichtig, dass auch zumindest Velos in der Gegenrichtung der Einbahnstrasse fahren, dass ein gewisses Echo von den Mitgliedern zu ihren Delegierten und den Vorständen gelangt. Auch hier müssen wir noch lernen. Verbandsforen leiden oft unter mangelnder Teilnahme der Mitglieder, ausserdem ist deren Management schwierig. Vielleicht kommunizieren wir in Zukunft besser über Facebookgruppen oder ähnliches? Das wird die Zukunft zeigen.

Interne Kommunikation mit PrimaryCare, Mitgliedermails, Website

Der Berufsverband hat sich bei der internen Kommunikation für drei Hauptwege entschieden. Wichtigstes Organ ist PrimaryCare. Im Moment ist es sicher so, dass eine gedruckte Zeitschrift allgemein die grösste Akzeptanz bei der Zielgruppe hat. Bei ihrer Lektüre ist man unabhängig von technischen Hilfsmitteln wie Computern oder iPads oder was noch alles existiert. Ob wir uns den Luxus der Wochenschrift längerfristig und uneingeschränkt leisten wollen und können, wird erst die Zukunft zeigen. Zumindest im Moment dürfte PrimaryCare das wichtigste Standbein unserer Verbandskommunikation bleiben. Ergänzend werden sehr dosiert Mitgliedermails versandt. Wichtige Themen sollen auf diesem Weg zur Kenntnis gebracht werden. Delegierte erhalten zusätzliche Mitteilungen, zum Beispiel Protokolle oder Hinweise auf Vernehmlassungen, via E-Mail, da sie als Entscheidungsträger auf eine ausführlichere Information angewiesen sind.

Neben diesen Wegen der aktiven Kommunikation vonseiten des Vorstandes gibt es die neu gestaltete Website. Dort sind die wichtigen Informationen ebenfalls abrufbar. Um sich hier zu informieren, wird aber, anders bei PrimaryCare und Mitgliedermail, ein aktives Vorgehen des Mitgliedes nötig, es muss die Informationen auf der Website aktiv abholen. Deshalb besteht sicher ein grösseres Risiko, dass nicht genügend Informationen bei den Mitgliedern ankommen, wenn vom Vorstand prioritär auf dieses eigentlich eher kostengünstige Medium zurückgegriffen würde.

Was wird uns die Zukunft bringen? Tatsache ist, dass hinter jeder Technik ein Mensch steht, der die Mittel der Technik nutzen muss. In diesem Sinne wird es wohl über absehbare Zeit keine «ideale» interne Verbandskommunikation geben, da die Empfänger der Nachrichten zu unterschiedlich sind. Der Vorstand hat aber den Eindruck, dass er im Moment im Bereich interne Kommunikation genügend gut aufgestellt ist, dass die jetzigen Mittel ausreichen, die Mitglieder so zu informieren, um deren Bedürfnisse ausreichend zu befriedigen.

Ich habe von der Einbahnstrasse der Kommunikation vom Vorstand in Richtung Mitglieder gesprochen. Es wäre schön, wenn sich unsere Mitglieder auch zu unseren Kommunikationswegen äussern würden und uns Anregungen und Wünsche kundtun würden. Wir sind für Verbesserungen offen, sofern sie zeitlich und finanziell realisierbar sind.

Korrespondenz:
Dr. med. Stephan Rupp
Spitalstrasse 30
8840 Einsiedeln
stephan_rupp[at]bluewin.ch

Bei grossen Verbänden besteht die Gefahr, dass das Verbandsleben auf der Strecke bleibt, dass sich alles hinter E-Mails versteckt.