

Das hab' ich euch doch gesagt! Oder?

Kommunikation in ehrenamtlichen Teams

Autor: Christina Gastager-Repolust

Sie sind kompetent, freundlich und kundenorientiert. Sie schaffen eine angenehme Atmosphäre in der Bibliothek und wissen genau über die Wünsche ihrer LeserInnen Bescheid. Sie beeindruckten mit ihren Veranstaltungen und der Gestaltung ihrer Schaufenster sowie ihrer Publikationen. Sie sind viele und sie haben sich und anderen viel zu sagen. Sie, die großen, mittleren und kleineren ehrenamtlichen Bibliotheksteams in Österreich.



Foto: Christina Gastager-Repolust

Szene 1 – Unbehagen formulieren und dabei poetisch bleiben

Die Bücherei ist im Bereich der Regale sehr einladend. In der Nähe des Entlehtisches wird es jedoch ungemütlich: Vier Kisten mit offensichtlich alten, ausgesonderten Büchern versperren den Zugang. „Die haben wir geschenkt bekommen. Aus einem Nachlass, Herr F. hat sie angenommen, er tut sich schwer beim Nein-Sagen. Ja, er will sie jetzt auch entsorgen. Ja, die Kisten stehen seit fünf Wochen hier, ja, sie sollten schon wegkommen. Aber wer sagt das Herrn F. so, dass er es wirklich hört?“

Szene 2 – Gesagt ist noch lange nicht gehört

Sieben Frauen planen die Eröffnung der Bibliothek. Alles ist so geworden, wie ein Jahr lang geplant: die Einrichtung, der Medienbestand, das Leitsystem. So exakt, professionell und erfolgreich soll nun auch die Eröffnung in zwei Monaten sein. „Ich fände es schön, wenn es Brot und Wein gäbe. Ich war da einmal bei einer Vernissage, das war sehr schön, stimmungsvoll.“, erklärt ein Teammitglied. Die

► Kommunikation in großen ehrenamtlichen Teams ist oftmals gar nicht so einfach

anderen sechs Frauen scheinen von plötzlichen Zahnschmerzen befallen zu sein: „Das haben wir bereits vor einer Woche besprochen; den Punkt ‚Bewirtung‘ haben wir doch schon erledigt: Wir schenken keinen Alkohol aus, es gibt Brötchen, die stellen uns zwei Vereine zur Verfügung.“

Beide Szenen stammen aus dem bibliothekarischen Alltag und könnten sich in jedem Bundesland so abspielen. Und sollten sich mehr als zwei Teams darin wieder finden, dann wäre ein Lächeln doch eine sehr entlastende Reaktion auf diesen kleinen Spiegel, der hier zwischen den Zeilen steckt. Wie aber können Kommunikationsabläufe, Planungsgespräche und allgemeine Vereinbarungen zwischen den Teammitgliedern effizienter und deutlicher, für alle transparenter organisiert werden?

Beispiel 2 – Die Bibliothek Elixhausen

Dr. Elisabeth Mayer leitet die ehrenamtlich geführte Öffentliche Bibliothek in Elixhausen. Heuer, am 28. Oktober, feiert sie mit dem Team, den Trägern und vor allem mit den LeserInnen das 10-jährige

Bestehen unter dem Motto „Österreich liest – Elixhausen feiert“. Wie für seine zahlreichen Veranstaltungen hat das insgesamt 6-köpfige Team für das Jubiläum bereits seit vielen Monaten exakte Vereinbarungen getroffen. Die Kommunikationsschienen sind schon lange gelegt und funktionieren.

„Wir treffen uns monatlich zu Teamsitzungen. Dafür bereite ich eine Tagesordnung vor, die Berichte über Vergangenes, Vorschau auf vorzubereitende Veranstaltungen, Allfälliges usw. enthält. Hier ist der Platz, an dem Probleme ausdiskutiert werden.“, schildert Elisabeth Mayer die Struktur ihrer Zusammenarbeit bzw. Kommunikation im Team. In der Bibliothek liegt eine Infomappe mit diversen Einladungen, Rundschreiben der Servicestellen sowie den Sitzungsprotokollen auf, alle Teammitglieder zeichnen sie ab: „Das bewährt sich, so sind alle auf dem gleichen Informationsstand, der Informationsfluss ist transparent.“, freut sich die Bibliotheksleiterin über den kommunikativen Erfolg dieser an sich „unspektakulären“ Maßnahme. „Unaufschiebbar Informationen verschicke ich per E-Mail, denn telefonische Kontaktaufnahme hat sich nicht bewährt: Einerseits ist es zeitaufwändig, auch heutzutage mit Handy. Andererseits überhört man dabei leicht Informationen, versteht sie falsch – das erfordert dann weitere Telefonate und Richtigstellungen wie etwa ‚Das habe ich ja gar nicht so gesagt ...‘. Daher ist mein Fazit: Schriftliche Informationen sind eine exakte und effiziente Grundlage unserer Kommunikation.“

Beispiel 2 – Bibliothek Zirl (Tirol)

Jeweils am ersten Mittwoch im Monat trifft sich in Zirl/Tirol das Bibliotheksteam. Regina Stolz-Witting (Mitarbeiterin) und Maria-Luise Post (Leiterin) sind sich einig, dass bei ihrem 20-köpfigen Team besondere Vereinbarungen getroffen werden müssen. „Wir haben auch MitarbeiterInnen, die keine Entlehdienste machen. Wir achten bei unseren Sitzungen darauf, dass von jeder Öffnungszeit mindestens eine Mitarbeiterin mit dabei ist: So tauschen sich die „Öffnungszeiten-Teams“ aus, geben Informationen und Anfragen der LeserInnen weiter.“ Je mehr es zu bereden gibt, je mehr Funken „überspringen“, je kreativer geredet und geplant wird, desto größer ist die Gefahr, dass Gesagtes nicht bzw. falsch gehört wird. „Von jeder Teamsitzung gibt es ein Protokoll, das wir per E-Mail an alle unsere Teammitglieder verschicken und zusätzlich noch im Büro unserer Bibliothek aufhängen.“ Die Protokolle ordnet Maria-Luise Post in einem Ordner: „Das ist hilfreich, besonders, wenn bei Veranstaltungen die Verantwortlichkeiten wirklich passen müssen.“ Wenn „der Hut brennt“, greift die BÜchereileiterin zum Telefon, verschickt E-Mails und verweist auf besondere Gespräche: „Dass wir zweimal

im Jahr miteinander essen gehen, ist ebenso wichtig wie unsere Protokollmappe, vielleicht sogar noch wichtiger. Die Essenseinladung drückt Wertschätzung gegenüber den Ehrenamtlichen aus, der veränderte Rahmen beeinflusst auch unsere Gespräche.“ Bei den Teamsitzungen stellen die BibliothekarInnen einander Bücher vor, die Zeit dazu ist aber meistens kurz. „Nach außen hin sollte das Team einer Meinung sein, etwa in Gesprächen mit den Trägern. Daher brauchen wir viel Zeit, um unsere Ideen wirklich zu diskutieren, niemanden zu übergehen oder einfach mitten im Wort zu unterbrechen. Das klingt vielleicht mühsam, aber es ist die Grundlage unserer Zusammenarbeit. Nur so kommen wir zu einer mehrheitlichen Entscheidung: Da müssen wir auch den Verlust von MitarbeiterInnen in Kauf nehmen.“, erinnern sich Regina Stolz-Witting und Maria-Luise Post an den letzten großen Erfolg der Bibliothek Zirl, die Übersiedlung in die neuen Räume. Sie zählen darauf, dass Kompetenzen klar und Fähigkeiten geschätzt sein müssen: „Jeder und jede sucht sich bei uns nach Zeit und Interesse Schwerpunkte; das Vernetzen ist meine Aufgabe als angestellte Bibliotheksleiterin, aber ich brauche die Mithilfe aller – das ist in unserem Team schon klar.“

Beispiel 3 – Öffentliche Bücherei Gisingen

Der 12er Abend – das Team trifft sich am 12. jeden Monats – in der Öffentlichen Bibliothek sieht Sonja Teufel-Müller von der Bibliothek Feldkirch-Gisingen als gute Initiative, damit sich große Teams regelmäßig sehen. „Doch es kommt immer nur der harte Kern.“ Die Bibliothek hat 22 MitarbeiterInnen, von den Treffen gibt es ein Kurzprotokoll. „Das verschicken wir an alle Teammitglieder. Früher lag es in der Bibliothek auf, das war für jene, die nur einmal im Monat Dienst machen, wenig informativ.“ Für aktuelle Ereignisse hat sich die Telefonkette gut bewährt, seit alle per E-Mail erreichbar sind, erhalten die MitarbeiterInnen ein Rundmail. „Ein großes Thema ist die Motivation, erst wenn jemand wirklich in einer Sache aktiv wird, ziehen auch die anderen mit.“, eröffnet Sonja Teufel-Müller ein weiteres großes Themenfeld der Teamarbeit.

Die vier Kisten mit alten Büchern aus Szene 1 sind übrigens entsorgt: „Manchmal muss man handeln, da nützt das Reden nichts“, grinst Frau K. – Herr F. sei danach auch sehr erleichtert gewesen.



► **Dr. Christina Gastager-Repolust** leitet das Bibliotheksreferat der Erzdiözese Salzburg.