

»Gesteht euch eine Lernphase zu!«

DIGITALE GREMIENARBEIT *Was für viele Gremien gerade eine neue und ungewohnte Situation ist, ist für den Betriebsrat der Amazon VCC GmbH alltäglich: Alle Beschäftigten arbeiten aus dem Home-Office.*

VON UTE DEMUTH

INTERVIEW-PARTNERIN

Alexandra Gigold arbeitet seit Oktober 2016 in der Amazon VCC GmbH und ist dort eigentlich als Teammanagerin tätig. Seit Gründung im Juli 2019 ist sie Betriebsratsvorsitzende und hat eine volle Freistellung.

In diesem Interview sollte es eigentlich darum gehen, wie das Gremium von Amazon VCC in seiner eher außergewöhnlichen Situation Öffentlichkeitsarbeit macht – also eine Belegschaft erreicht, die zu 100 Prozent im Home-Office arbeitet. Angesichts der Ausbreitung des Coronavirus ist das aber auf einmal gar nicht mehr so außergewöhnlich. Entsprechend stellt sich für viele Interessenvertretungen nun die gleiche Frage. Unsere Autorin fragt bei der Vorsitzenden des jungen Gremiums nach Tipps.

Fangen wir mit der Zusammenarbeit im Gremium an: Wie organisiert ihr eure Arbeit aus dem Home-Office heraus?

Ehrlich gesagt ist genau das die Frage, die wir uns auch ganz am Anfang gestellt haben. Wie wollen wir das eigentlich machen? Anfangs ging sehr viel nicht virtuell. Wir haben uns sehr oft im Büro hier in Berlin getroffen, um uns untereinander erst einmal kennenzulernen. Wir hatten uns vorher ja noch nie gesehen oder gesprochen. Es gibt zwar Firmenfeiern, aber ganz oft ist man da auch in seinen bekannten Grüppchen unterwegs. Folglich war unsere Zusammenarbeit als Betriebsrat auch erst einmal sehr klassisch. Nebenher wurden viele E-Mails geschrieben und ab und zu kamen dann vereinzelt Chime-Meetings hinzu. Chime ist unser Amazon-internes Meeting-Tool. Zusammen mit Chime bildet Quip die Grundlage für die Organisation unserer Tätigkeit.

Ihr sprecht eure Belegschaft über unterschiedliche Kanäle an. Kannst du kurz skizzieren, welche Tools ihr wie einsetzt?

Wir haben schnell festgestellt, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Informationen auf den verschiedensten Wegen benötigen. Da wir Kundenservice machen, haben manche Beschäftigte schlichtweg keine Lust, noch mehr E-Mails zu lesen. Für diese haben wir einen eigenen Blog auf der unternehmensinternen Plattform gestartet, in den alle Newsletter und Informations-E-Mails zusammen mit kleinen Tipps und Alltagssachen wandern. Videoschnipsel auf unserer Broadcast-Plattform werden künftig das Ganze noch auflockern. Und wir haben regionale Stammtische angeboten. Dieses Offline-Mittel möchten wir gerne wieder verstärkt einsetzen.

Das müssen wir aber noch ein bisschen aufschieben, da wir auch die für Anfang März geplante Betriebsversammlung schon aussetzen mussten und natürlich auch niemanden gefährden wollen.

Zusätzlich bieten wir mehrmals in der Woche eine virtuelle Sprechstunde an, die nicht nur dafür genutzt wird, Fragen zu beantworten, sondern ganz oft einfach auch als Plattform für den Austausch untereinander und über unsere Arbeit verwendet wird.

... und wie organisiert ihr die Öffentlichkeitsarbeit? Wie gewährleistet ihr, dass die Beschäftigten regelmäßig informiert werden?

Wir haben einen sehr guten PR-Ausschuss, der nicht müde wird, sich die Informationen von anderen Ausschüssen oder einzelnen Mitgliedern zu holen. Denn wenn man mal ehrlich ist, ist so ein Home-Office prädestiniert dafür, zu vergessen, dass es da noch mehr Menschen gibt. Gern gerät die anstehende Arbeit auch

mal in den Hintergrund, wenn sie nicht mit dem Alltagsgeschäft zu tun hat.

Deswegen gibt es einen Redaktionsplan, der ständig gepflegt wird – und eben die engagierten Kolleginnen und Kollegen vom PR-Ausschuss.

AMAZON VCC

Der 15-köpfige Betriebsrat der Amazon VCC GmbH betreut aktuell rund 1.400 Beschäftigte. Die Besonderheit: Sowohl der Betriebsrat als auch die Beschäftigten arbeiten über die gesamte Republik verteilt. Die Beschäftigten arbeiten zu 100 % aus dem Home-Office. Sie beantworten die verschiedensten Kundenanfragen per Telefon, E-Mail oder Chat. Das Gremium hält seine Sitzungen am Firmensitz in Berlin ab. Hierzu reisen die Mitglieder des Gremiums aus ganz Deutschland an, sowohl aus dem tiefsten Baden-Württemberg als auch aus einem der Berliner Stadtviertel.

In vielen Betrieben ist es üblich, dass neue Beschäftigte auch vom Betriebsrat persönlich begrüßt werden. Wie informiert ihr die Neuen darüber, dass es einen Betriebsrat gibt und welche Aufgaben er hat?

Das ist eine Aufgabe, vor der wir bald erneut stehen; wir stellen verhältnismäßig viele neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein: Die Amazon VCC GmbH ist ein wachsender Betriebszweig bei Amazon und auch jetzt, trotz der Corona-Krise, werden wieder neue Kolleginnen und Kollegen starten. Hier arbeiten wir nah mit der Abteilung Training zusammen und stellen uns wenn möglich noch in der Trainingsphase persönlich vor. Ansonsten bekommen auch diese Beschäftigten alle nötigen Informationen per E-Mail von uns.

Wo es keine Büros gibt, gibt es auch keine Kaffeeküchen, Flure oder eine Kantine, in der Beschäftigte sich begegnen und austauschen können. Wie können eure Beschäftigten Kontakt untereinander aufnehmen?

Ich hatte es bereits erwähnt: Unsere Sprechstunde ist gut besucht und bietet genau diese Möglichkeit. Wir sind ansonsten aber auch telefonisch und natürlich jederzeit per E-Mail zu erreichen. Wir wissen, genau hier ist noch unser Schwachpunkt und hoffen sehr darauf,

dass der nicht virtuelle regionale Stammtisch ein bisschen mehr Nähe schaffen kann und auch das Kaffeeküchen-Feeling herbeizaubert.

Wie seid ihr in die Betriebsratsrolle hineingewachsen? Was hat sich für euch geändert, seit ihr im Amt seid?

Die Hauptarbeit unserer Betriebsratsmitglieder war stark von außen geprägt. Wir beantworten die Kundenanfragen und reagieren auf das, was der Kunde uns fragt. Als Betriebsrat ist es genau anders rum. Natürlich reagieren wir auf Anfragen aus der Belegschaft, aber unser Ziel ist es, schon bevor ein Missstand zu groß geworden ist, zu agieren. Wir haben aber auch gelernt, dass Kommunikation, die nur über ein Chattool erfolgt, gern einmal missverstanden werden kann. Wir sind offener miteinander geworden und versuchen, Themen und Schwierigkeiten lieber sofort anzusprechen, damit es im Gremium nicht zu einer Spaltung kommt.

Was würdet ihr Gremien empfehlen, für die die Kommunikation über digitale Medien in dieser Intensität neu ist?

- Legt eine Netiquette fest, an die sich jeder halten muss.
- Wenn möglich, macht die Kamera in Meetings an: Wenn man ein Gesicht sieht, wirken Worte nicht gleich anders, als sie gemeint waren. Wenn ihr das Gefühl habt, dass jemand etwas böse gemeint hat, fragt nach.
- Legt euch einen Arbeitsplan fest. Definiert darin die genauen Rollen: Wer macht was bis wann und wer kontrolliert? Erinnerung euch gegenseitig und nehmt diese Erinnerung nicht als Nerven wahr.
- Haltet die Online-Meetings eher kurz, mein Tipp: nicht länger als 90 Minuten. Gönnst euch ausreichend Pause, wenn es länger sein muss. Die virtuelle Arbeitsweise ist ungewohnt und kann sehr anstrengend werden.
- Gesteht euch hier eine Lernphase zu.
- Und: Seid ehrlich! Wenn ihr wegen der neuen Situation Arbeit nicht schafft, dann sagt es und holt euch Hilfe.

Wir sind alle im gleichen Boot und wollen alle dasselbe: das Beste für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. ◀

Die Fragen stellte Ute Demuth.

TOOLS

»Amazon Chime« ist ein Produkt, das Amazon sowohl vertreibt als auch in der unternehmenseigenen Kommunikation verwendet. Es dient dazu, virtuelle Sitzungen durchzuführen, außerdem kann die Software für Chats und Telefonate eingesetzt werden.

»Quip« ist eine Software für die unternehmensinterne Zusammenarbeit. Sie ermöglicht es beispielsweise ganzen Abteilungen, Textdokumente und Tabellenkalkulationen als Gruppe zu erstellen, zu bearbeiten und darüber zu kommunizieren. Die Anwendung wird im Vertrieb und Kundenservice eingesetzt.