

Forderung Nr. 3: Öffentlichkeitsarbeit mit Rückgrat

Die MA 53 - der Presse und Informationsdienst der Stadt Wien - ist eine professionelle Kampagnen- und Presseeinrichtung mit einem riesigen Budget. Leider bestimmen hauptsächlich die politischen Marketingziele der SPÖ-Stadtregerung das Themenmanagement.

Es wäre wohl sehr naiv anzunehmen, dass eine rein sachliche Öffentlichkeitsarbeit möglich ist. Jede Regierung wird versuchen, die Leistungen die sie zu verantworten hat, so zu verkaufen, dass sie selbst dabei positiv wahrgenommen wird.

Wenn aber wahltaktische Schönfärberei gegen öffentlich vorgebrachte Kritik an Fehlern, Unfällen und auch vorkommenden strukturellen Missständen eingesetzt wird, dann besteht die Gefahr, dass die betroffenen Gemeindebediensteten zusätzlich unter Druck geraten.

Gefahr der Unglaubwürdigkeit

Dann kommt zusätzlich zu den psychischen Belastungen bei Vorfällen und dem Stress durch Strukturdefizite wie Personalmangel auch noch die Empörung der von den Vorfällen Betroffenen und deren Angehörigen, die sich nicht ernst genommen fühlen. Es entsteht also gerade durch den Versuch negative Schlagzeilen zu vermeiden, erst recht die Gefahr durch Unglaubwürdigkeit den Schaden zu vergrößern.

Wenn dann noch das Management oder die Dienststellenleitung das „Lied“ der SPÖ mitsingt und Probleme herunter spielt, dann darf sich niemand wundern, wenn bei manchen der Verdacht nach noch mehr vertuschten Skandalen entsteht. Besonders unredlich bzw. manipulativ wird es aber, wenn nicht nur bestehende Probleme geleugnet werden, sondern den Kritiker/innen böse Absichten vorgeworfen werden.

Überzogene Kund/innenphilosophie

Probleme entstehen aber nicht nur durch das Herunterspielen von Vorfällen oder Missständen, sondern beispielsweise auch dann, wenn das überbordende Anspruchsdenken mancher Mitmenschen nicht zurückgewiesen wird. Die Politik und unsere Dienststellenführungen haben nicht nur positive Werbung zu betreiben, sie haben auch dafür zu sorgen, dass überzogenes Anspruchsdenken angemessen zurückgewiesen wird.

Es ist natürlich keine angenehme Aufgabe, aber wir können nicht alle Dienststellen rund um die Uhr offen halten, jeden Familienstreit schlichten oder alle Kopf-

schmerzleidenden mit der Rettung ins Spital fahren, weil sich viele das Taxi sparen wollen - außer die Stadtregierung sieht dies von Haus aus so vor.

In solchen Fällen immer den Wünschen der Kund/innen nachzukommen kann andernfalls nur zur unzumutbaren Überforderung der Bediensteten führen. Hier haben Dienstgeber/innen im Sinne der Fürsorgepflicht ihre Dienstnehmer/innen zu schützen und unangemessene Ansprüche zurückzuweisen.

Selbstverständlich besteht dabei das Risiko, dass beispielsweise einmal ein abgelehnter Rettungstransport wegen eines Kopfschmerzes einen tragischen Verlauf nimmt. Wenn wir uns aber an relativ geringen Risiken orientieren, dann wird es häufiger so sein, dass wir mit Kopfschmerzpatient/innen unterwegs sind und für Herzinfarktpatient/innen dann kein Fahrzeug mehr zur Verfügung haben. Es mag für manche „Gutmenschen“ unerträglich scheinen, aber wir müssen mit unseren Möglichkeiten realistisch umgehen.

Aufrichtigkeit ist zumutbar

Auch wenn durch konfrontative Aufklärung über nicht erfüllbare Leistungen so manche Stimme verloren gehen könnte, so ist eine solche Aufrichtigkeit zumutbar - sowohl für die Bürger/innen als auch für die Verantwortungsträger/innen aus Politik und Verwaltung.

Auf der anderen Seite müssen wir als Bedienstete dabei mitbedenken, dass auch wir durch mehr Aufrichtigkeit gefordert sind. Einerseits haben wir dabei unsere gesetzten Grenzen gegenüber der Öffentlichkeit zu rechtfertigen. Andererseits muss auch betreffend der Fehlerkultur ein offenerer Umgang gefunden werden. Wie aber schon zuvor angesprochen, braucht es dazu geeignete Unterstützung und Beratung durch kompetente Krisenmanagementteams.

Interne Öffentlichkeitsarbeit

Um eine aufrichtige Öffentlichkeitsarbeit zu schaffen, die sowohl über unsere positiven Leistungen informiert, als auch mit Fehlern und negativen Vorfällen transparent und fair umgeht, braucht es nicht nur die Außenori-

entierung. Wir brauchen ebenso die Öffentlichkeitsarbeit nach Innen - also zu den Bediensteten.

Die Instrumente dafür wurden von den Kolleg/innen der MA 53 auch schon in hoher Qualität erarbeitet. Unsere Zeitschrift Wien aktuell und unsere Intranet-Seiten sind gut funktionierende Instrumente.

Negativ muss aber auch hier angemerkt werden, dass die kritischen Töne kaum vorkommen. Zu viel Information wird seichten und geschönten Darstellungen unserer Tätigkeitsbereiche gewidmet.

Eine geschönte Darstellung führt auch dazu, dass viele Mitarbeiter/innen nur die eigenen Fehler wahrnehmen und diese dann aus Angst und Scham verbergen. Wenn dann noch das Gefühl entsteht, dass man vor Gericht die Verantwortung für Vorfälle „umgehängt“ bekommen kann, dann wird ein Umgang mit Fehlern und negativen Vorfällen entstehen, der nur zu Skandalen führen kann.

Wir brauchen keine Zensur

Das Ausmaß mit dem in den Dienststellenbereichen der Stadt Wien versucht wird, die zu vermittelnden Inhalte zu kontrollieren, grenzt teilweise schon an Zensur. Hier paart sich in ungünstiger Weise das Machterhaltungsinteresse der SPÖ und unseres Führungspersonals mit den diversen Ängsten der Bediensteten.

Um die auch in Zukunft nicht ausbleibenden Skandale angemessener bearbeiten zu können, brauchen wir keine Zensur sondern eine bessere Fehler- und Konfliktbearbeitungskultur und eine aufrichtigere Öffentlichkeitsarbeit mit kräftigem Rückgrat, mit dem man nicht beim kleinsten Gegendruck einknickt.



Rückgrat beweisen

© Helmut Niklas - Fotolia.com



www.fcg-dib.at

Transparenz ist für uns kein leeres Schlagwort

Um mehr Transparenz und Offenheit in unsere Dienststellen zu bringen, haben wir viel Arbeit und Geld in unser Dienststellenbewertungssystem „dib“ investiert.

Je mehr Kolleginnen und Kollegen sich an diesem Beurteilungssystem beteiligen, desto besser werden echte Problemdienststellen oder auch Vorzeigedienststellen erkennbar. Bitte unterstützen Sie unser Engagement für mehr Transparenz und Offenheit.

Gesundheitsvorsorge

Zusatzversicherung für die Sonderklasse und 1. Klasse mit 20% Rabatt.

Das Besondere der Merkur Privatklasse

Mit GesundheitsPlus bieten wir die in Österreich einzigartige Möglichkeit, ab dem 65. Lebensjahr die Prämien - bei weiterhin voller Leistung - zu halbieren. So bleibt Ihre Gesundheitsvorsorge auch im Alter leistbar.

Kapitalvorsorge gem. §3/1/15a EstG

Ihre beste Sparform ist die geförderte Kombination aus voller Sicherheit (Garantie) und maximalem Ertrag.



Informieren Sie sich über Ihre Förderungs- und Prämienbefreiungsmöglichkeiten
BERATUNGSGUTSCHEIN

Ja, ich möchte eine unverbindliche Beratung

Name:
Straße:
Geb. Datum: Telefon:
Am besten erreichbar zwischen und Uhr
Thema:

Antwortsendung

Porto
zahlt
Merkur

An

MERKUR
DIE GESUNDHEITS-VERSICHERUNG

Landesdirektion Wien
Hrn. OL Alexander Wondrak
Wiedner Hauptstr. 23-25
1040 Wien

Besuchen Sie unsere
Homepage:
www.fcg-diepartner.at



Impressum:

Medieninhaber und Herausgeber:

Fraktion Christlicher Gewerkschafter in der
Gewerkschaft der Gemeindebediensteten -
Landesgruppe Wien
1090 Wien, Maria-Theresien-Straße 11

DVR: 0665517,
ÖGB-ZVR: Nr.: 576439352

Tel.: (01) 31 316 / 83 685
Fax: (01) 31 316 / 83 891

Für den Inhalt verantwortlich:
FCG-GdG-Wien, Kurt Obermüller,
Gerhard Frcena, Harald Knotzer,
Oliver Rumler,

Hersteller: Buschek-Druck
3830 Waidhofen an der Thaya

Auflage: 25.000 Stück