



DE SKABER DIALOG MELLEM FAGFORENINGER OG DERES MEDLEMMER

AF JENS HJALTE LØGSTRUP FOTO PETER ELMHOLT

Medarbejderne i Medlemskontaktcentret møder mange forskellige mennesker, når de ringer ud for fire meget forskellige fagforeninger. Og de føler sig klædt godt på til at håndtere forskellighederne

En plante pryder det ene hjørne - en stumtjerner det andet. I midten af det lille kontorlokale skyder en glasmur op og deler rummet i to. På hver side af muren sidder to medarbejdere. De gør fagter, smiler og smalltalker, alt imens de noterer, hvad personen i den anden ende af det trådløse headset siger.

Vi er i Medlemskontaktcentret i Høje-Taastrup. Her har en lille afdeling bestående af otte servicesupportere siden november 2013 hjulpet Serviceforbundet, Dansk El-Forbund, Fødevarerforbundet NNF og Blik- og Rørarbejderforbundet med at skabe dialog med deres medlemmer.

Supplerer SU'en

Til lyden af computernes kølesystemer og de automatiske hæve-/sænkeborde, der trykkes op og ned, sidder servicesupporterne og snakker løs. To af dem er Katrine Lau-bjerg

og Mick Olsen, som til daglig studerer henholdsvis offentlig administration og teologi. Begge har været med i medlemskontakten fra starten.

- Det er en fin måde at supplere lidt til SU'en, og så har vi det sjovt herude, lyder det i kor fra de to studerende, som arbejder mellem 10 og 15 timer om ugen i callcentret.

Som en del af deres oplæring har de været på et introduktionskursus, hvor de besøgte de forskellige fagforbund for at blive klogere på forbundenes politiske og faglige holdninger.

- Vi bliver nødt til at kende medlemmerne. Og selv om det er meget fremmede personer, vi taler med, så ved vi alligevel nok om dem til at kunne få skabt en dialog, siger Mick Olsen.

Kender du typen

Og netop kendskabet til de forskellige medlemstyper er noget, der bliver sat på prøve, ▶



► når der bliver ringet ud til alt lige fra blikkenslagere til svineinseminører. For når det kommer til medlemmernes adfærd og behov, så er der stor forskel på, om de arbejder med at lægge varmelementer i badeværelsesgulve eller tumle velvoksne svin.

- Du lærer hurtigt de forskellige medlemstyper at kende. Hvad der interesserer dem, og hvilket forhold de har til deres fagforening, siger Katrine Laubjerg.

Men selv om de to servicesupportere har godt styr på, hvordan de skal tale til de forskellige medlemmer, så er nogle fagforeninger sværere at manøvrere rundt i end andre.

- Serviceforbundet har mange faggrupper. Du kan komme til at tale med en bankbetjent, en frisør eller noget helt tredje. Det gør det sværere at forberede sig, og det er svært at komme ned i en dybere samtale med medlemmet, siger Mick Olsen.

- Derfor handler det om at vide, hvad der rører sig inden for deres felt, og så på den måde få skabt en relation, siger han.

Smed arbejdsskadesag væk

Og som servicesupporter i kontaktcentret må man tage det sure med det søde. Også at medlemmerne ikke altid er lige positivt stemt over for deres fagforening.

- Jeg talte i sidste uge med et medlem, hvis arbejdsskadesag var blevet smidt væk. Den var simpelthen røget ud af systemet ved en fejl. Hvis ikke vi havde ringet, så havde medlemmet gået rundt og været sur og havde aldrig fået den hjælp, hun havde brug for, siger Mick Olsen.

En anden udfordring er, at ikke alle medlemmer ved, at deres fagforening ringer ud. Derfor er det ikke ualmindeligt, at medlemmerne tror, at opkaldet handler om salg.

- For det meste lykkes det at forklare, at vi ikke er sælgere, men at vi bare er ude på at tale om deres forhold til deres fagforening, siger Mick Olsen.

Og ifølge Mick Olsen er der meget stor forskel på salg og de opkald, centret foretager på vegne af fagforeningerne.

- Det, vi sælger, er jo et personligt forhold til fagforeningen. Målet med vores opkald er at få skabt dialog, siger han.

- Det handler med andre ord om at skabe værdi for det medlem, som bruger tusindvis af kroner om året på et medlemskab, siger Mick Olsen.

Når et telefoninterview bliver til en samtale

Det hænder også, at et kort interview over telefonen bliver til en længere samtale om den danske model og fagpolitiske ståsteder.

- Det er ikke altid til at styre, hvilken retning interviewet går i. Nogle gange støder du ind i medlemmer, der virkeligt har noget på hjertet. Og i ny og næ bliver der brugt lidt ekstra tid på at lytte til politiske øretæver, siger Mick Olsen.

- Du kan ikke sætte tid på, hvor lang tid det tager at skabe dialog. Og så længe medlemmet er tilfreds, og vi får udfyldt vores spørgeramme, så gør det ikke noget, at interviewet tager lidt længere tid, siger han.

De to ved godt, at det ikke er deres job at rådgive medlemmerne. Men en gang imellem kan det være svært, når man sidder med et medlem i en speciel situation.

- Vi har ikke de samme kompetencer, som de faglige sekretærer har rundt omkring i fagforeningerne, siger Katrine Laubjerg.

- Derfor gælder det om at føle efter og sørge for, at dit opkald

ikke ender med, at du sidder og rådgiver medlemmet. Får vi et medlem i røret, som har brug for professionel rådgivning, så har vi mulighed for at sende opkaldet videre som en hastesag til den pågældende fagforening, siger hun.

- Det handler om at kende grænserne og ikke love medlemmerne noget. Vi har eksempelvis heller ikke mandat til at fortælle medlemmerne, at de er blevet urimeligt behandlet - vi har jo ikke adgang til sagen, tilføjer Mick Olsen. ■

Fakta om medlemskontaktcentret

Serviceforbundet, Dansk El-Forbund, Fødevareforbundet NNF og Blik- og Rørarbejderforbundet er gået sammen om et fælles medlemskontaktcenter.

Det har til opgave at styrke dialogen med medlemmerne og informere om de mange muligheder og medlemsfordele, som følger med et medlemskab af en OK-fagforening.

Dialogen foregår telefonisk, og selv om de ansatte i det fælles medlemskontaktcenter har særlig viden om medlemsfordele, kan der i dialogen med kollegerne rejse sig spørgsmål til overenskomster eller til forhold for ledige. Sådanne spørgsmål vil blive sendt videre til rette fagforbund, og medlemmet vil blive kontakttet inden for 24 timer.



Stærkere og tættere kontakt

Åbningen af urafstemningen til OK14 den 25.marts blev samtidig også startskuddet til en bevægelse af direkte medlemskontakt, som ikke er set lignende i nyere tid inden for HK. Det var en nøje tilrettelagt strategi at nå ud til så mange medlemmer som muligt. Enten gennem arbejdspladsernes tillidsrepræsentanter, gennem HK's politikere eller gennem HK's medarbejdere. Det direkte mål var klart: Stemmeprocenten blandt HK'erne skulle hæves til et niveau, der vil skabe respekt rundt omkring forhandlingsbordene. En respekt, der vil styrke forhandlingspositionen yderligere, når vi næste gang kan til overenskomstforhandlinger.

Men den direkte medlemskontakt handler ikke kun om høje stemmeprocenter ved urafstemningen. Den er langt hen ad vejen også en del af fundamentet for en sund fagbevægelse, der møder medlemmerne i øjenhøjde der, hvor medlemmerne har deres arbejde, og der, hvor faget er virkelighed og ikke blot en beskrivelse på et stykke papir. I det direkte møde er der nemlig en anden forståelse og fortrolighed mellem os

mennesker - en tilstand, som kræver øvelse og dygtighed at åbne op for, når man ikke kan se hinanden.

Servicesupporterne i Medlemskontaktcentret møder medlemmerne gennem telefonen, og som de også selv beskriver, er det ikke et møde uden udfordringer. Men gennem deres engagement, deres erfaring, deres vilje og sikkert ikke mindst deres empatiske egenskaber, kommer de alligevel så tæt på medlemmerne, at de næsten erstatter det direkte møde. Jeg synes bestemt, de kan være stolte af deres indsats.

I HK har vi vores eget medlemskontaktcenter, der blandt andet tager sig af den telefoniske kontakt til medlemmerne. I en moderne fagforening må man spille på mange strenge og nå ud til og få flest mulige medlemmer i tale. Derfor kan man også møde HK mange steder: Facebook, Twitter, nyhedsmail, fjernsyn, på gaden, internettet, telefonen, afdelingen, i HK/Privatbladet og mange andre steder. Ingen af stederne kan dog erstatte det direkte møde fuldt ud, så nogle gange må vi nøjes med, at det næstbedste også kan være godt nok.



Af Klaus Broberg-Jepsen, formand for Branchesektion Privat Service

3

HURTIGE

**TIL BRIAN DØJ-BIRK,
AFDELINGSLEDER I
MEDLEMSKONTAKTCENTRET**



Hvorfor startede i medlemskontakten?

- Som et svar på en generel medlemsflugt i fagforeningerne. Der blev lavet en stor konsulentundersøgelse, der viste, at man ved at holde kontakt til medlemmerne også kunne fastholde dem.

Hvad laver I?

- Vores funktion er at varetage opkald for de fire forbund. Jeg støber et spørgeske ma sammen ud fra, hvad en fagforening gerne vil måle. De godkender det, og så ringer vi løs på de forskellige kampagner. Derudover bliver der også indsamlet information fra medlemmerne, som bruges til at styrke og udvikle forbundenes faglige arbejde. Lige nu ringer vi eksempelvis ud for NNF og måler tilfredsheden blandt deres medlemmer, som ligger i alderen 30-45 år.

Hvordan har oplæringen af servicesupporterne fungeret?

- De fleste af servicesupporterne har callcenter-erfaring. Så vores primære fokus har været at klæde dem på til at ringe ud til medlemmer af fagforeninger. Derfor besøgte vi i opstarten af medlemskontakten de forskellige fagforbund og lod dem præsentere deres fagforening for os og fik dem til at fortælle os lidt om deres medlemmer.

**Kontaktperson vedr.
Branchesektion
Privat Services sider:**
Elisabeth Møller,
telefon: 21 82 36 21,
e-mail:
melisa@comxnet.dk

Konstitueret formand:
Klaus Broberg-Jepsen,
e-mail:
bsps@broberg-jepsen.dk

**Redaktionssekretær
HK/Privat:** Annemette
Schou Refsgaard (DJ),
telefon: 33 30 44 75,
e-mail: 44ams@hk.dk

DEADLINE FOR KOMMENDE NUMRE

Nr. 5
udkommer 23. maj
deadline er overskredet
Nr. 6
udkommer 20. juni
deadline er 19. maj.
Nr. 7
udkommer 22. august
deadline er 16. juni.

Indlæg til
branchesektionssiderne
sendes til
Elisabeth Møller
på melisa@comxnet.dk



MEGET KONTANTE FORDELE TIL DIG

Få nyheder om rabatter på biografture, koncerter, rejser, forsikringstilbud og meget andet direkte i din indbakke. Gå ind på HK.DK og tilmeld dig nyhedsbrevet under Mit HK og Min Profil.

HK
SAMMEN
ER DU
STÆRKERE