

Workshop 5

Gute Arbeitszeitgestaltung – damit Arbeitszeit nicht zur Last wird!

Karsten Lessing

TBS NRW Regionalstelle Düsseldorf

Tel: 02 11 / 17 93 10 - 18

Fax: 02 11 / 17 93 10 - 29

Mobil: 0172 / 53 85 704

Mail: karsten.lessing@tbs-nrw.de



Aus dem DGB-Index „Gute Arbeit“; Auswertung für Call Center

„Arbeitszeitgestaltung“ auf Platz 10

... aber „körperliche und emotionale Anforderungen
stehen an erster Stelle

... und 44 % der Befragten sagen:

„Es gibt keine Rücksichtnahme auf die familiären Gegebenheiten“

61,7 % sagen, daß sie die Arbeit nicht bis zum Rentenbeginn durchhalten

Weitere 19,1 % wahrscheinlich nicht durchhalten



Thesen zur Arbeits(zeit)gestaltung (I)

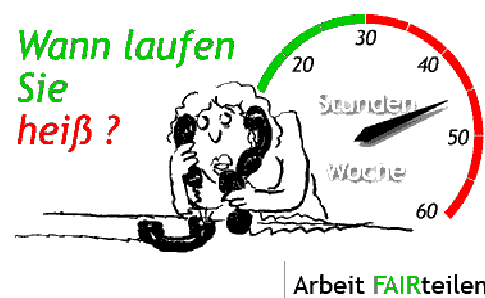
Es ist selbstverständlich, daß gesetzliche (und/oder tarifvertragliche) Regelungen eingehalten werden!

Nicht (tarif-)rechtlich geregelte Eckpunkte der Arbeitszeitgestaltung werden betriebsspezifisch geregelt!

Betriebliche Vereinbarungen verknüpfen sinnvoll Regelungen der Arbeitszeitgestaltung mit Fragen des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Qualifizierung und der Arbeitsorganisation!

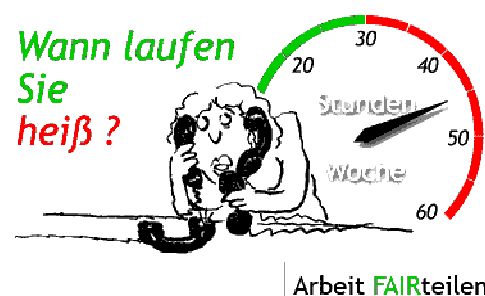
Es geht um einen fairen Interessenausgleich zwischen den Anforderungen an einen qualitativ hochwertigen Call Center Betrieb und den individuellen Arbeitszeitinteressen der Beschäftigten!

Ein entsprechender Kompromiss ist in einem beteiligungsorientierten Verfahren möglich!



Thesen zur Arbeits(zeit)gestaltung (II)

Die Gestaltung der Arbeitsbedingungen (Arbeitsplatzergonomie, Arbeits- und Ablauforganisation, Arbeitszeitgestaltung) entspricht den jeweils aktuellen ergonomischen Erfordernissen sowie den arbeitsmedizinischen und arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen. Dabei werden Call-Center-spezifische Belastungen und Beanspruchungen in den Vordergrund gestellt. Dies betrifft sowohl die physischen als auch die psychischen Faktoren.



Gestaltungsfelder (I)

Ausnutzen von unsymmetrischer Arbeitszeitverteilung.

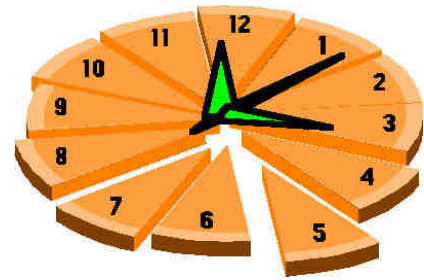
Nutzung von Arbeitszeitkonten

Aufstellung von Langzeitdienstplänen (Grobplanung)

Angstfreie und menschenwürdige Atmosphäre, damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeitszeitwünsche gleichberechtigt einbringen können.

Verlässlichkeit und Verbindlichkeit der Arbeitszeitgestaltung für alle Beschäftigten

Eine möglichst frühzeitige Urlaubsplanung mit ebenso frühzeitiger Genehmigung der individuellen Urlaubspläne.



Gestaltungsfelder (II)

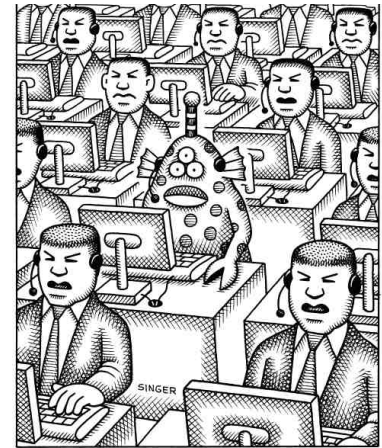
Auch EDV-gestützte Systeme zur Arbeitszeitgestaltung bzw. Schichtplanerstellung sind nur so gut, wie die Basisdaten, die Grundlage der Planung sind.

Ein gutes Dienst-/Schichtplan-System plant nicht nur die Zeiten der direkten Telefonabwicklung, sondern auch Vor- und Nacharbeiten, Verwaltungsaufgaben und sonstige notwendige nicht telefongebundenen Tätigkeiten ein.



Leitfragen:

Was erwartet Ihr zum Thema Arbeitszeit in
bezug auf die Gestaltung der
Arbeitsbedingungen?



Wie lassen sich Eure Forderungen durchsetzen?

