
Gute Arbeit in Call Centern -



Mitbestimmungsansätze und Gestaltungsmöglichkeiten

Gute Arbeit in Call Centern Mitbestimmungsansätze und Gestaltungsmöglichkeiten

Gerd Schweizer
Arbeitnehmerkammer Bremen
Mitbestimmung und Technologieberatung

Bürgerstr. 1
28195 Bremen

Tel. : 0421 - 36301 959

Fax : 0421 - 36301 999

Mail : gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de

Web : <http://www.arbeitnehmerkammer.de/mitbestimmung>
<http://www.tbs-netz.de>
<http://www.brecci.de>

Arbeit in Call Centern: Schlechte Arbeit – schlechtes Image

„Das schlechte Image hat vor allem zwei Ursachen: unerlaubte Outbound-Calls und das Bild vom Call Center als Unternehmen, **in dem Mitarbeiter viel arbeiten müssen für wenig Geld.**“ ...

„Scheinselbständigkeit, vorenthaltene Pausen und Überstunden ohne Ausgleich sind *nicht immer (!) reine Erfindung (!!!)* von Gewerkschaften.“

Christoph Pause, Chefredakteur der Fachzeitschrift TeleTalk, auf der Website des Magazins (<http://www.teletalk.de/Eine-Frage-der-Ehre-und-der.538.0.html#c1127>)

Arbeiten in Call Centern: Befunde

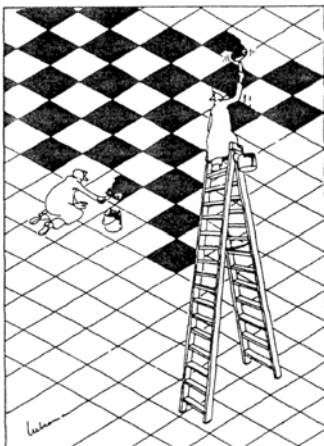
- Gesundheitsbericht der AOK Rheinland/Hamburg für 2006: Krankenstand des Durchschnitts ihrer Versicherten: **4,75 %**, Call Center Betriebe: **5,75 %**
- Call Center Beschäftigte leiden **deutlich häufiger** an psychischen Erkrankungen, an Atemwegs-, Verdauungs- und Rückenerkrankungen als der Durchschnitt der AOK-Versicherten
- Psychische Störungen haben als einzige Erkrankungsart in den vergangenen Jahren zugenommen - in Call Centern sind hierzu **doppelt so viele** Fallzahlen zu verzeichnen als sonst
- Auch im Gesundheitsreport der Techniker Krankenkasse 2008 führen die „Telefonist(inn)en“ die Berufsgruppen mit **gehäuften Diagnosen** psychischer Störungen an

Gute Arbeit in Call Centern: Vergebliche Liebesmüh´?

„Statt nur auf **vergebliche Bemühungen** zu setzen, die Arbeit in Call Centern **humaner** zu gestalten, sollte man aus den ... Gegebenheiten die Konsequenzen ziehen, Erwerbstätigen **Mittel und Wege** aufzuzeigen, **aus der Call Center-Diaspora herauszufinden**.“

Hannes Oberlindober, Beitrag auf der Website LabourNet Germany (<http://www.labournet.de/branchen/dienstleistung/cc/rezes.html>), aus dem Jahr 2001

Call Center zwischen Mindeststandards und „Best Practice“



Die richtige Strategie:
Erst Mindeststandards
durchsetzen –
dann „Gute Arbeit“ anstreben



Arbeiten in Call Centern: Auf dem Weg zur Normalität?

- Call- und Servicecenter als selbstverständlicher Teil des Geschäftslebens und des Kundenalltags
 - Neue qualitätsbasierte Konzepte statt des bzw. neben dem Massengeschäft zu Dumpingbedingungen
 - Veränderungen in den Belegschaften:
 - Längere Beschäftigungsverhältnisse
 - Ausdifferenzierung von Qualifikation und Arbeitsbedingungen
 - Mehr betriebliche und gewerkschaftliche Interessenvertretungen
 - Gesellschaftlicher Druck
-

Arbeiten in Call Centern: Perspektiven

Wenn in Call Centern Arbeitsplätze mit zufriedenstellenden Arbeitsbedingungen und langfristigen beruflichen Perspektiven entstehen, wenn das schlechte Image der Branche abgelegt, Standorte und Arbeitsplätze gesichert werden sollen, dann brauchen Call Center Zukunftsperspektiven, die den Maßstäben von „Guter Arbeit“, wie sie z.B. von den Gewerkschaften entwickelt wurden, gerecht werden.

Gute Arbeit – was soll das sein?

Arbeitnehmererwartungen und arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse

„Als human werden Arbeitstätigkeiten bezeichnet, die die **psychophysische Gesundheit** der Arbeitstätigen nicht schädigen, ihr **psychosoziales Wohlbefinden** nicht – oder allenfalls vorübergehend – beeinträchtigen, ihren **Bedürfnissen und Qualifikationen** entsprechen, individuelle und/oder kollektive **Einflussnahme auf Arbeitsbedingungen und Arbeitssysteme** ermöglichen und zur **Entwicklung ihrer Persönlichkeit** im Sinne der Entfaltung ihrer Potentiale und Förderung ihrer Kompetenzen beizutragen vermögen“.

Eberhard Ulich, Arbeitspsychologie, Stuttgart 2005 S. 149

Gute Arbeit – der Ansatz des DGB

- ▶ Ganzheitliche Sichtweise ...
 - Nicht nur der „traditionelle“ Arbeitsschutz,
 - sondern auch persönliche Entwicklungsmöglichkeiten und Arbeitszufriedenheit
 - und materielle Anerkennung, Sicherheit und Perspektiven
 - ▶ ... aus der Perspektive der Beschäftigten
-

DGB-Index: ein ganzheitlicher Ansatz

Drei „Teil-Indizes“:

- Ressourcen
- Belastungen
- Einkommen und Sicherheit

DGB-Index: 31 Fragen zu 15 Dimensionen

Die Konstruktion:

31 detaillierte Fragen zu 15 Dimensionen der Arbeit, aus den Bereichen:

- Einkommen & Sicherheit
- Belastungen
- Ressourcen



DGB-Index: Die Perspektive der Beschäftigten



Funktionen des DGB-Index

- Kriterien und Maßstäbe, was unter „Guter Arbeit“ zu verstehen ist und woran sie gemessen werden kann
- Erhebungsinstrument, mit dem der Status quo in Branchen und Betrieben festgestellt und verglichen werden kann
- Mittel der betrieblichen Interessenvertretung, um Handlungsbedarf zu ermitteln und Schwerpunkte für eine zielgerichtete Arbeit festzulegen

Ziele und Themen der Tagung:

- ▶ Bestandsaufnahme unter dem Gesichtspunkt „Gute Arbeit“
- ▶ Rechtliche Grundlagen und Handlungsoptionen für die Interessenvertretung
- ▶ Alternativen und „Best Practise“

Gute Arbeit in Call Centern: Vision oder Illusion?

„Wer auf Dumpingpreise setzt und nicht konsequent auf die Mitarbeiter, wird in der Tat Fließbandarbeiter in seinem Call Center haben. Frei nach dem Motto: 'Wer immer nur Peanuts bezahlt, wird irgendwann auch von einem Affen bedient'“.

Karl-Heinz Niedrist, Sprecher des Forum Call Center Praxis im Deutschen Direktmarketing Verband (DDV), zit. nach CallCenter Profi Spezial, Heft 7/2008, S. 14