



## Arbeitsbedingungen in Call Centern

# ›Gute Arbeit‹ – Vision oder Illusion?

**Eine boomende Branche mit glänzenden Aussichten für die Beschäftigten – so stellt sich die junge Call-Center-Branche kurz vor der Jahrtausendwende dar. Mit einer konzentrierten Ansiedlungspolitik versuchte auch Bremen, von dieser Entwicklung zu profitieren und ließ sich den Titel ›Call Center City‹ rechtlich schützen. Die anfängliche Euphorie ist seit Langem verflogen. Wie es um die Call-Center-Branche bestellt ist, darum geht es Anfang April auf einer bundesweiten Fachtagung des TBS-Netzes, dem auch die Arbeitnehmerkammer angehört.**

Noch während die letzten großen Ansiedlungserfolge in Bremen öffentlich gefeiert wurden, rutschte die Branche bundesweit in eine tiefe Krise. Auch in Bremen blieben insolvente Call Center auf

der Strecke, andere zog es in Regionen, die eine höhere Förderung und ein niedrigeres Lohnniveau boten. ›Aus der Traum von Call Center City‹ titelte die Tageszeitung (taz) daher schon im August 2004. Aus der arbeitsmarktpolitischen Wundertüte wurde ein Problemfall mit massiven Imagedefiziten: Beschwerden über belästigende Anrufe, betrügerische Vertragsabschlüsse und eine Reihe von Datenschutzskandalen bescheren der Branche ständig negative Schlagzeilen.

Zum schlechten Image haben auch die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten wesentlich beigetragen. Die Einkommen reichen auch bei Vollzeitjobs oft nicht aus, um davon ohne staatliche Zusatzleistungen leben zu können. Und dies, obwohl die Anforderungen hoch und die Arbeitsbedingungen belastend sind.

**Zu den üblichen Bildschirm-Arbeitsbelastungen kommen in Call Centern noch andere hinzu: körperliche Probleme, die die Stimme und das Gehör betreffen und vor allem psychische Belastungen.**

ausgesetzt – technische Einrichtungen machen es möglich, dass Vorgesetzte Gespräche aufzeichnen, mithören und auswerten. Es ist daher nicht überraschend, dass Call-Center-Agenten seit Jahren einen höheren Krankenstand haben als andere Berufsgruppen. Sie leiden deutlich häufiger an psychischen Erkrankungen, an Atemwegs-, Verdauungs- und Rückenerkrankungen.

Doch gegen diese gesundheitlichen Beeinträchtigungen lässt sich etwas tun – wie genau, sagt etwa die Verwaltungsberufsgenossenschaft oder die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin BAuA. In der Praxis scheinen diese Vorschläge jedoch kaum Gehör zu finden. Als Grund nennen Beschäftigte aus der Branche die harte Konkurrenz: So lange der Wettbewerber niedrigere Löhne zahlt, kürzere Pausen oder längere Arbeitszeiten habe, sei auch der eigene Arbeitgeber nicht bereit, bessere Arbeitsbedingungen zu schaffen. Diese Abwärtsspirale der Arbeitsbedingungen behandelten ver.di und das Netzwerk der arbeitnehmerorientierten Beratungsstellen (TBS-Netz) auf ihrer letzten Call-Center-Fachtagung und initiierten eine Kampagne um ›Soziale Mindeststandards in Call Centern‹.

Angesichts dieser Fakten scheint es vermessen, sich das Ziel ›Guter Arbeit‹ im Sinne arbeitswissenschaftlich anerkannter ›Humankriterien‹ und arbeitnehmerorientierter Maßstäbe zu setzen. Andererseits ist nicht zu verkennen, dass Call- und Service-Center zum selbstverständlichen Teil des Geschäftslebens und des Kundenalltags geworden sind. Vieles deutet auch darauf hin, dass sie inzwischen einige Schritte auf dem Weg zur Normalität gemacht haben. Während beispielsweise kurzfristige unsichere Beschäftigungsverhältnisse und eine hohe Fluktuation ein ›Markenzeichen‹ der ersten Phase des Call-Center-Booms waren, finden sich heute immer mehr Beschäftigte, die schon lange in der Branche arbeiten – teilweise sogar im selben Unternehmen. Viele Beschäftigte können sich sogar vorstellen, auf Dauer oder zumindest für einen größeren Teil ihres Berufslebens dort zu arbeiten. Grund hierfür mag auch die allmählich zunehmende Verankerung von betrieblicher Mitbestimmung in den Call-Center-Betrieben sein und eine wachsende gewerkschaftliche Organisation der Belegschaften.

Welche Chancen haben Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer also, die Arbeitsbedingungen in den Call Centern mitzugestalten? Die bundesweite Call-Center-Fachtagung von TBS-Netz und ver.di vom 31. März bis 2. April 2009 in Kassel stellt daher das Thema ›Gute Arbeit‹ in den Mittelpunkt. Die Veranstalter stützen sich dabei auf den DGB-Index ›Gute Arbeit‹, denn dieser

Zu den üblichen Bildschirm-Arbeitsbelastungen kommen in Call Centern noch andere hinzu: körperliche Probleme, die die Stimme und das Gehör betreffen und vor allem psychische Belastungen. So stellt der Kundenkontakt eine echte ›Emotionsarbeit‹ dar und die kurztaktigen, detailliert vorgegebenen Arbeitsschritte lassen keinen eigenen Gestaltungsspielraum zu. Außerdem sind die Beschäftigten in der Regel einer ständigen Kontrolle

- ▶ liefert Kriterien dafür, was unter ›Guter Arbeit‹ zu verstehen ist;
- ▶ stellt ein Erhebungsinstrument zur Verfügung, mit dem der Status quo in Branchen und Betrieben festgestellt und verglichen werden kann;
- ▶ kann als Mittel der betrieblichen Interessenvertretung genutzt werden, um Schwerpunkte für eine zielgerichtete Arbeit festzulegen.

Von vielen der dargestellten Entwicklungen ist längst nicht mehr allein die Call-Center-Branche betroffen. Vielmehr lässt sich beobachten, dass die Art und Weise, wie die ›Telefonarbeit‹ gestaltet wird, zunehmend auch auf andere, vor allem sachbearbeitende Berufe angewendet wird. Insofern wird es für alle mit Arbeitsschutz und humaner Arbeitsgestaltung befassten Akteure nützlich sein, sich mit den Entwicklungen und Auseinandersetzungen in dieser Branche zu befassen.

Gerd Schweizer

■ Berater Mitbestimmung und Technologieberatung

## Fachtagung

### ›Gute Arbeit‹ in Call Centern

Das TBS-Netz, dem auch die Arbeitnehmerkammer Bremen angeschlossen ist, und der ver.di-Bundesvorstand veranstalten gemeinsam die Fachtagung ›Gute Arbeit in Call Centern – Vision oder Illusion?‹. Referenten sind unter anderen Petra Gerstenkorn, Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes und Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forum Deutschland. Ulrich Beiderwieden von der ver.di-Bundesverwaltung stellt zudem aktuelle Ergebnisse einer Befragung von Beschäftigten vor. Verschiedene Workshops beschäftigen sich mit der Frage, welche Handlungsmöglichkeiten Betriebsräte haben und wie ›best practice‹ aussehen kann.

**31. März bis 2. April 2009 im InterCityHotel Kassel**

Kosten: 685,- Euro

(bei Übernachtung im InterCityHotel zzgl. 220,- Euro)

Das Anmeldeformular und weitere Informationen finden Sie auf der Website des TBS-Netzes unter [www.tbs-netz.de](http://www.tbs-netz.de)

Information und Beratung zur Arbeit in Call- und Service-Centern:

■ Mitbestimmung und Technologieberatung der Arbeitnehmerkammer, Gerd Schweizer, Telefon 0421-36301-959

E-Mail: [schweizer@arbeitnehmerkammer.de](mailto:schweizer@arbeitnehmerkammer.de)

■ ver.di Fachbereich 13, David Erdmann  
ver.di-Fachbereichsvorstand Bremen-Nordniedersachsen

E-Mail: [headset@gmx.de](mailto:headset@gmx.de)

Weitere Materialien zur Arbeit in Call Centern gibt es bei der Mitbestimmung und Technologieberatung der Arbeitnehmerkammer Bremen, Telefon 0421-36301-956, E-Mail [mitbestimmung@arbeitnehmerkammer.de](mailto:mitbestimmung@arbeitnehmerkammer.de)

