



# Eine Welt am telefon

Erfahrungen von Callcenter-Beschäftigten  
rund um die Welt

**UNI** telecom  
global  
union



# Eine Welt am Telefon

## Erfahrungen von Callcenter-Beschäftigten rund um die Welt

**Ein Bericht für UNI Global Union**

Andrew Bibby

September 2009

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
Rund um die Welt.....	6
die Belohnung für die Callcenterarbeit .....	8
Seinen Weg finden: Beruflicher Werdegang in Callcentern .....	8
Geben und Nehmen: Gerechte Flexibilität .....	9
Pausenregelung .....	9
Die Gesundheit geht vor.....	10
Stress, Stress, Stress.....	10
Vereint sind wir stärker .....	11
Einige Quellenangaben .....	13

# Eine Welt am Telefon

## Erfahrungen von Callcenter-Beschäftigten rund um die Welt

### Einleitung

---

Callcenter sind zu einem Teil des Alltagslebens geworden. An- und Verkauf von Waren, Reisearrangements, Finanzdienstleistungen oder die Lösung technischer Probleme im Bereich der Informationstechnologie gehören zu den vielen Aufgaben, die in zunehmendem Maße über das Telefon abgewickelt werden.

Hunderttausende von Menschen sind heutzutage in einem Arbeitsumfeld tätig, von dem vor fünfzehn Jahren praktisch noch nie jemand etwas gehört hatte.

Wir sprachen mit zwölf Callcenter-Beschäftigten aus der ganzen Welt. Sie leben zwar in völlig verschiedenen Gesellschaften und Kulturen, haben aber dennoch viel gemeinsam. Sie sind stolz auf ihre professionelle Haltung gegenüber ihrer Arbeit und freuen sich über die Zufriedenheit, die sich einstellt, wenn sie den Anrufern helfen können. Ihre Arbeitsabläufe sind ähnlich und ihre Arbeitszeit wird von denselben automatischen Anrufverteilern geregelt.

Während die Arbeitsabläufe zwar ähnlich sind, weichen die Arbeitsbedingungen allerdings oft sehr voneinander ab. Einige Callcenter sorgen für gute Arbeitsbedingungen für ihre Beschäftigten, aber andere werden von unrealistischen Leistungsvorgaben gelenkt, bei denen der Mensch der Technologie untergeordnet wird und die Arbeit stressintensiv oder sogar gefährlich ist, was ein Arbeitsumfeld schafft, in dem es schwer ist, eine qualitativ hochstehende Dienstleistung zu erbringen.

Das ist inakzeptabel. UNI Global Union setzt sich mit Hilfe von Kampagnen schon seit einiger Zeit dafür ein, dass alle Callcenter-Beschäftigten unter menschenwürdigen Bedingungen arbeiten. In diesem Bericht werden, ausgehend von den Aussagen der Menschen, die Tag für Tag in Callcentern arbeiten, Vorschläge dazu gemacht, wie das erreicht werden kann.



## Rund um die Welt

---



**Anna Bloomquist** lebt in Everett, einer Stadt im amerikanischen Bundesstaat Washington. Ihr Arbeitgeber ist ein großes Telekommunikationsunternehmen und sie betreut Geschäftskunden, die Probleme mit ihren Handys haben.

**Eileen Redmond** arbeitet im Callcenter des staatseigenen Stromversorgungsunternehmens von Queensland, Australien. Sie arbeitet seit sieben Jahren dort und ist Teamleiterin. Sie ist Mitte 50.



**Asim Hussain** lebt in einer kleinen belgischen Stadt unweit der holländischen Grenze. Er arbeitet seit vier Jahren als technischer Berater im Kundendienstleistungsbereich einer mehrsprachigen belgischen Callcenterfirma. Er ist 30 Jahre alt.

**Julian Izquierda** lebt in Dublin und arbeitet seit sieben Jahren in einem internationalen Callcenter, das einer

großen europäischen Fluglinie gehört und über das Anfragen zu Flügen abgewickelt werden. Zuvor arbeitete er im Callcenter einer Bank in Spanien. Er ist 45.

**Rainer Hildenbrand** ist 55. Bei seiner vorherigen Arbeit ging er vorzeitig in den Ruhestand. Vor sechs Jahren trat er seine Stelle im Callcenter von Australiens größtem Lieferanten für frische Nahrungsmittel an und nimmt die Bestellungen der Geschäfte entgegen.

**Sidney Ribeiro** hatte zuvor verschiedene Jobs, einschließlich als Bankangestellter. Als er zum ersten Mal eine Stelle in einem Callcenter annahm, war er gerade arbeitslos. Derzeit arbeitet er in São Paulo in demselben Unternehmen, in dem auch Cléia arbeitet.



**Haithem Ourghemmi** ist 29 und arbeitet seit fünf Jahren für die tunesische Tochtergesellschaft eines globalen Callcenter-Unternehmens mit knapp 250 Callcentern in 47 Ländern. Er berät Kunden im Ausland und nimmt Aufträge entgegen.



**Cléia da Silva**, 19, lebt und arbeitet in São Paulo, Brasilien. Sie arbeitet seit drei Monaten in einem Callcenter, das von der internationalen Callcenter-Tochtergesellschaft eines großen europäischen Telekomunternehmens betrieben wird.



**Lukás Cáp**, 28, ist ursprünglich aus Prag. Vor etwa acht Jahren zog er nach Irland und arbeitet für die Beschwerdeabteilung des größten irischen Telekomdienstleisters. Dieser Dienstleistungsbereich ist an ein großes Unternehmen für Unternehmensdienstleistungen ausgelagert.

**Debbie Ellis** arbeitet im Callcenter eines großen Taxiunternehmens in Brisbane, Australien, das rund um die Uhr im Einsatz ist. Sie ist seit neun Jahren in der Branche tätig und befasst sich jetzt mit Mitarbeiterschulung. Gelegentlich nimmt sie aber immer noch Anrufe entgegen.



**Ericka Ivonne González Reyes** lebt in einer Stadt in der Nähe von Mexiko-Stadt und arbeitet Nachmittags-/Abendschichten im Bereich Verkauf und technische Unterstützung eines großen mexikanischen Telekomunternehmens. Sie ist 31 und studiert in ihrer freien Zeit Lebensmittelwissenschaft an der Universität.



**Carolina González Suárez**, 25, arbeitet seit drei Jahren in einem Callcenter in Mexiko-Stadt, das von einem großen internationalen Telekomunternehmen betrieben wird. Sie wickelt vorwiegend Anfragen von Bankkunden ab. Ansonsten muss sie sich um ihre 80-jährige Großmutter und ihre (im Rollstuhl sitzende) Schwester sowie um ihren Bruder im Teenageralter kümmern. Sie sagt, dass sie die Arbeit im Callcenter dringend benötigt.

## Kunden helfen – die Belohnung für die Callcenterarbeit

---

Die Arbeit im Callcenter läuft äußerst diszipliniert ab und wird von automatischen Anrufverteilern geregelt, die die Flut von Anrufen auf die einzelnen Bearbeiter verteilen. Es kann eine völlig entmenslichende Erfahrung mit den schlimmsten Aspekten industrieller Fließbandroutine sein, nur dass sie sich in einer Büroumgebung abspielt.

*„Ein typischer Tag? Wie in allen Callcentern. Du kommst an, loggst dich ein, machst dich bereit, fährst einen Computer hoch und fängst an, Anrufe entgegenzunehmen, einen nach dem anderen. Legst eine Pause ein. Dann geht's weiter. Mittagspause. Nichts Besonderes. Einige Anrufe sind schwerer abzufertigen als andere. Einige Kunden sind unzufrieden. Auf einige Dinge muss man besonders achten. Es ist ein bisschen stressig, aber man gewöhnt sich dran“*

Julian Izquierda (Irland)

Callcenterarbeit muss nicht unbedingt so roboterhaft ablaufen. Viele der von uns Befragten gaben an, dass die Arbeit sehr zufriedenstellend sein kann, vorausgesetzt sie bekommen genügend Zeit dazu, ausführlich auf die Anrufer einzugehen..

*„Mir macht es Spaß, anderen Menschen zu helfen...und Lösungen für die Probleme der Kunden anbieten zu können“*

Anna Bloomquist (USA.)

*„Was mir gefällt ist der Kundenkontakt und das Gefühl, etwas geschafft zu bekommen. Wir haben viele verschiedene Dinge zu tun, so dass es wirklich nicht langweilig wird“*

Rainer Hildenbrand (Australien)

*„Da wo ich arbeite habe ich verschiedene Aufgaben, nicht nur die Entgegennahme von Anrufen – z.B. kümmere ich mich auch um Briefe, Faxe usw. Es gibt also etwas Abwechslung“*

Lukás Cáp (Irland)

## Seinen Weg finden: Beruflicher Werdegang in Callcentern

---

Callcenter-Beschäftigte führen eine sehr verantwortungsvolle Arbeit aus, indem sie ihre Arbeitgeber gegenüber der Öffentlichkeit vertreten. Aber oftmals wird ihre Arbeit als unqualifiziert oder minderwertig abgetan, und zwar sowohl von der Öffentlichkeit als auch von einigen Arbeitgebern.

*„Als Callcenter-Beschäftigte werden wir oft in eine Kategorie gesteckt und viele halten das für einen minderwertigen, kleinen Job. Man wird höchst selten dafür bewundert, eine Telemarketing-Fachkraft zu sein. Im Gegenteil, die Leute geben dir das Gefühl, ein bisschen zurückgeblieben zu sein. Telefonfachkräfte müssen sich Respekt verschaffen, so dass den anderen klar wird, dass es sich um eine würdevolle Arbeit handelt“*

Carolina González Suárez (Mexiko)

Begrenzte Aufstiegschancen und schlechte Arbeitsqualität führen bei vielen Arbeitgebern zu einer hohen Fluktuationsrate.

Die Arbeit in Callcentern wird deshalb als kleiner 'Job' abgetan, und nicht gerade als ein sehr gut bezahlter. Viele der Befragten sind jung und finden es schwer, eine richtige 'berufliche Laufbahn' in Gang zu bringen. Oftmals versuchen sie, ihre Arbeit mit der Fortführung ihrer Ausbildung zu kombinieren. Auch ältere Arbeitnehmer, die arbeitslos geworden sind oder in Frührente gingen, nehmen manchmal eine Arbeit im Callcenter an.

*„Mit der Zeit wird das recht monoton und mechanisch und es gibt keine Aufstiegsmöglichkeiten“*

Ericka Ivonne González Reyes (Mexiko)

*„Wir haben ein mehrstufiges Lohnsystem. Je mehr Erfahrung du sammelst, desto mehr Geld verdienst du. Aber nach drei Jahren ist die Höchstgrenze erreicht“*

Rainer Hildenbrand (Australien)

Verantwortungsbewusste Arbeitgeber befassen sich mit dem Thema Mitarbeiterförderung und berufliche Aufstiegsmöglichkeiten für Beschäftigte. Eine Befragte gab an, dass ihr Unternehmen die für die Callcenterarbeit benötigte Disziplin sehr zu schätzen weiß und

deshalb Callcenter-Beschäftigte in andere Bereiche des Unternehmens versetzt.

Eine andere Befragte lobte die Fortbildungsmöglichkeiten, die sie wahrnehmen konnte. „Dieses Unternehmen war wie eine Schule für mich“, meinte sie..

*„Es werden viele Möglichkeiten bei der Arbeit geboten. Ich fing als Kundendienstvertreterin an, arbeitete mich dann langsam zu einer gehobenen Position hoch, bekam dann einen Posten im Bereich Arbeitsablauf und jetzt wurde ich Teamleiterin“*

**Eileen Redmond (Australien)**

### **Geben und Nehmen: Gerechte Flexibilität**

---

Callcenter verlangen ein flexibles Arbeiten, um den Stoß- bzw. Flautezeiten eingehender Anrufe, oder (im Falle von ausgehenden Anrufen) der Zeit, zu der die Kunden höchstwahrscheinlich telefonisch erreichbar sind, gerecht werden zu können.

Aber Flexibilität bedeutet nicht Unsicherheit. Die Arbeitnehmer erwarten im Gegenzug einen ordentlichen, langfristigen Arbeitsvertrag und möchten in der Lage sein, ihre Dienstpläne aushandeln zu können.

*„Callcenter-Beschäftigte leiden unter dem schlechten Image – unseren Jobs haftet immer dieser Beigeschmack von Prekarität und Instabilität an, was es schwer macht, beispielsweise einen Kredit bei der Bank zu bekommen“*

**Haithem Ourghemmi (Tunesien)**

*„Ich arbeitete acht Monate lang mit verschiedenen Zeitverträgen: Tages- oder Wochenverträge. Während dieser Zeit war ich immer flexibel und beklagte mich nie. Ich machte alles, um einen festen Vertrag zu bekommen. Nach diesen acht Monaten wurde mir dann schließlich ein fester Vertrag angeboten, aber mit einer dreimonatigen Probezeit“*

**Asim Hussain (Belgien)**

Die Arbeitsschichten machen es manchmal schwer, Privat- und Berufsleben miteinander zu vereinbaren. Carolina erzählte uns beispielsweise, dass sie bis 10 Uhr nachts arbeitet und dann spät in der Nacht noch

mit öffentlichen Verkehrsmitteln 70 Minuten lang durch Mexiko-Stadt bis nach Hause fahren muss.

Dienstpläne, die von Woche zu Woche geändert werden, können ziemlich problematisch sein, vor allem für die Callcenter-Beschäftigten, die sich nebenbei fort- oder weiterbilden oder familiäre Verpflichtungen haben. Ein Befragter sagte, dass regelmäßige Schichten sehr hilfreich wären: „Dann wüssten die Beschäftigten, worauf sie sich einstellen können und könnten ihr Leben außerhalb der Arbeit besser planen.“

*„Pro Woche müssen wir eine Abendschicht einlegen. Wir können zwar angeben, welchen Tag wir bevorzugen, aber darauf wird im Endeffekt dann doch keine Rücksicht genommen. Man kann also eigentlich keinen Abend fest für einen Kurs oder für Sport einplanen“*

**Asim Hussain (Belgien)**

*„Wir bekommen am Wochenende nicht frei, was es schwierig macht, sich mit Familie und Freunden zu treffen, die nicht am Wochenende arbeiten. Das ist besonders schwer für diejenigen, die eine Familie haben und natürlich besonders für die, die Kinder haben, und die am Wochenende nie etwas gemeinsam unternehmen können. Wenn ich vorhätte zu heiraten, wäre es sicherlich schwierig, mit dieser Art von Arbeit ein Familienleben zu führen“*

**Haithem Ourghemmi (Tunesien)**

Mehrere Befragte, die in Callcentern arbeiten, bei denen eine Gewerkschaft anerkannt ist, merkten an, dass die Gewerkschaft dazu beigetragen hat, Zuschläge für Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit auszuhandeln. Mit solchen Zahlungen wird den negativen Seiten der Schichtarbeit Rechnung getragen. Gleichzeitig kann das Management aber auch sicherer damit rechnen, dass Personal verfügbar ist, wenn es benötigt wird. Jemand meinte dazu: „Die Leute hier ziehen es wegen der Zuschläge vor, am Wochenende zu arbeiten.“

### **Pausenregelung**

---

Automatische Anrufverteilertechnologie stellt den Beschäftigten permanent Anrufe zu und die Beschäftigten müssen sich wirklich aktiv aus dem System ausloggen, um eine Pause machen zu können.

Die Arbeitnehmer berichten, dass die Pausenzeiten im Allgemeinen zu kurz und unflexibel sind. Jemand sagte, dass er das Gefühl hat, 'an den Arbeitstisch gekettet zu' sein.

Grundlegende menschliche Bedürfnisse werden dem Arbeitsdruck untergeordnet.

*„Wenn du acht Stunden am Tag arbeitest, hast du Recht auf eine dreißigminütige bezahlte Pause. Bei einem Sechs-Stunden-Tag hast du gerade mal 22 Minuten, um ein belegtes Brötchen zu essen. Aber wir können diese Pausen nicht einfach nehmen, wann wir möchten, sondern müssen die Pause anmelden und kommen in eine Warteschlange. Wenn nun viele Kunden anrufen, müssen wir oft stundenlang auf die Pause warten, was heißt, dass wir dann erst um zwei oder drei Uhr nachmittags zu Mittag essen. Auf die Toilette zu gehen ist ein noch größeres Problem. Wir können zwar jederzeit auf die Toilette gehen, aber die Zeit wird von unserer Pausenzeit abgezogen. Ich finde das ziemlich knauserig“*

**Asim Hussain (Belgien)**

*„Eine halbe Stunde reicht manchmal nicht aus, vor allem wenn du noch irgendwohin gehen musst, um in der Mittagspause schnell etwas zu besorgen, zum Beispiel ein Rezept aus der Apotheke“*

**Debbie Ellis (Australien)**

*„Du musst jeden Tag acht Stunden lang die Anrufe der Kunden entgegennehmen und hast Recht auf 40 Minuten Pause, verteilt auf vier zehnerminütige Pausen. Und es kommt immer auf das Anrufaufkommen an – manchmal kannst du keine Pause machen, weil du Kunden in der Leitung hast“*

**Haithem Ourghemmi (Tunesien)**

## Die Gesundheit geht vor

---

Die Arbeitgeber müssen regelmäßig in Technologie investieren, damit die Callcenter effizient und sicher sind.

Knauserigkeit im Hinblick auf Arbeitsgeräte und Arbeitsumfeld der Beschäftigten birgt unannehmbare Risiken. In einem Callcenter wurden die Monitore einfach auf

klapprige alte Tische gestellt und der Hinterhof wurde von einem Mitarbeiter als 'Brutstätte für Ratten' bezeichnet.

Kleine Details, wie etwa die bereitgestellten Stühle oder die Möglichkeit, die Höhe des Bildschirmarbeitsplatzes anzupassen, sind sehr wichtig für die Mitarbeiter, die den ganzen Tag in derselben Position verharren.

*„Die Arbeitsfläche sollte höhenverstellbar sein, da die einzelnen Mitarbeiter unterschiedlich groß sind“*

**Rainer Hildenbrand (Australien)**

*„Die Ausstattung war ein weiteres Thema: die Stühle waren ziemlich schlecht, überhaupt nicht ergonomisch und wir bekamen alle Schmerzen im unteren Rückenbereich. Die Trennwände taugten auch nicht viel. Wenn eine Krankheit kursierte, z.B. eine Grippeepidemie, dann bestand Ansteckungsgefahr für alle“*

**Carolina González Suárez (Mexiko)**

Auch Beleuchtung und Raumtemperatur sind wichtig. Aufgrund der Klimaanlage, die die richtige Temperatur für die IT-Geräte herstellt, besteht teilweise ein Temperaturunterschied von vier Grad zwischen einem Arbeitsplatz und dem anderen. „Das tut vielleicht den Geräten gut, aber der Gesundheit der Callcenter-Beschäftigten ganz und gar nicht“, so ein Befragter.

Solche Probleme müssen angesprochen werden. Gewerkschaftlicher Druck führte zu enormen Verbesserungen in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit in vielen dieser Callcenter. Eine australische Befragte war voller Lob für ihren Arbeitsplatz, der so konzipiert ist, dass er problemlos für Rollstuhlfahrer zugänglich ist und auch über höhenverstellbare Tische verfügt.

## Stress, Stress, Stress

---

*„Der Stress ist ziemlich heftig, weil du von dem Moment an, in dem du dich hinsetzt, wählen, wählen und nochmals wählen musst. Natürlich ist der Druck des Vorgesetzten verkaufen, verkaufen, wir wollen verkaufen und noch mehr verkaufen“*

**Carolina González Suárez (Mexiko)**

Viele Callcenter-Beschäftigte empfinden ihre Arbeit als extrem stressintensiv.

Der Einsatz von Technologie erhöht den Druck noch weiter. Die Anrufe kommen in eine Warteschlange und werden dann automatisch an die Beschäftigten durchgestellt, sobald einer frei wird, so dass kaum Zeit zum Durchatmen bleibt. Die Beschäftigten haben normalerweise Zielvorgaben im Hinblick auf die Anzahl von Anrufen, die sie pro Stunde abwickeln müssen. Die Beschäftigten stehen also unter dem Druck, die Anrufe so kurz wie möglich zu halten und die Arbeit zu beschleunigen.

Die Vorgabe festgelegter Formulierungen, die die Beschäftigten in manchen Callcentern benutzen müssen, baut noch mehr Stress auf und nimmt den Beschäftigten die Möglichkeit, ihren Arbeitsablauf selbst zu gestalten.

Mehrere Befragte gaben Kommentare dazu ab, wie sich quantitative Zielvorgaben auf die Qualität ihrer Arbeit auswirken. Rainer wies darauf hin, dass seine Leistung an der Zahl der pro Stunde entgegengenommenen Anrufe gemessen wird, obwohl er sicherlich mehr Umsatz für sein Unternehmen erzielen könnte, wenn er mehr im Detail auf die besonderen Bedürfnisse eines Kunden eingehen könnte - „Wenn ich einen Kunden beraten muss, dann brauche ich mehr Zeit dazu“, meinte er.

*„Zusätzlicher Stress entsteht hauptsächlich durch die Zielvorgaben, die meine Vorgesetzten mir machen, wie etwa die Anzahl der Anrufe, die pro Tag abgewickelt werden müssen, Einschränkungen in Bezug auf die Dauer der Anrufe, Anzahl der Sekunden bis zur Abschaltung des Anrufs usw.“*

**Asim Hussain (Belgien)**

Die Erfüllung quantitativer Zielvorgaben wird noch stressiger, wenn die Ziele an Umsatz gekoppelt sind. Ein Befragter brachte das auf den Punkt: „Das Einzige, was hier zählt, sind Zahlen und Gewinn.“

*„Ich empfinde diese Arbeit vor allem wegen der Zielvorgaben und der sich laufend ändernden Maßstäbe, nach denen meine Leistung bemessen wird, sehr stressig“*

**Anna Bloomquist (USA)**

*„Zu der Zeit, als ich meinen Berufsabschluss machte...wurden mir Umsatzpunkte abgezogen,*

*da ich in einem Monat einen guten und im darauffolgenden einen sehr schlechten Umsatz aufzuweisen hatte. Nur weil er nicht konstant war, wurde das Endergebnis nach unten korrigiert“*

**Julian Izquierda (Irland)**

Eine straffe Leistungsüberwachung verknüpft mit Zielvorgaben in Bezug auf Umsatz und Anzahl entgegengenommener Anrufe können zu Mobbing am Arbeitsplatz führen. Eine Befragte gab an: „Es kann tatsächlich vorkommen, dass der Manager oder Vorgesetzte Sachen sagt, wie 'Es steht in meiner Macht zu tun, was ich will, wenn ihr euch mit mir anlegt', und das bringt einen wirklich ziemlich in Bedrängnis.“

Die Befragten erwähnten immer wieder den hohen Grad an Überwachung der Beschäftigten, was wohl in vielen Callcentern gang und gäbe ist. Heimliche Überwachung (z.B. das Mithören von Gesprächen durch Vorgesetzte, ohne dass der Mitarbeiter es weiß) erzeugt besonders viel Stress.

*„Wenn ich zuständig wäre, würde ich die Überwachung dahingehend ändern, dass insgesamt weniger überwacht wird“*

**Cléia da Silva (Brasilien)**

Stress ist mittlerweile ein international anerkanntes Thema im Bereich Arbeitsschutz und Arbeitgeber sollten ihrer Verantwortung gegenüber ihren Beschäftigten nachkommen. Einige Callcenter-Manager versuchen, mit dem Problem umzugehen. Einer unserer Befragten sagte, dass sein Vorgesetzter immer sehr hilfsbereit sei, wenn einer der Beschäftigten gerade mit einem besonders ausfälligen Anrufer zu tun hatte, und er fragte dann, ob der Mitarbeiter eine kleine Pause machen möchte. Ein anderer führte ein Hilfsprogramm für Beschäftigte an, durch das die Arbeitnehmer unterstützt werden sollen.

### **Vereint sind wir stärker**

---

Die Arbeit in einem Callcenter kann eine positive Erfahrung sein. Die meisten Befragten hatten den Eindruck, dass die Präsenz einer Gewerkschaft zu Verbesserungen beigetragen hat.

Ein Arbeitnehmer sagte: „Ich finde es unklug, nicht in einer Gewerkschaft zu sein. Als Einzelner hast du doch keine Verhandlungsmacht und die können mit dir

machen, was sie wollen.“

*„Es ist sehr wichtig, dass Gewerkschaften in Callcentern präsent sind. Ich fing in diesem Center an zu arbeiten, als es noch keine Gewerkschaft hier gab. Es war schwierig, die Entscheidungen der Vorgesetzten zu kritisieren. Wer sich beschwerte oder auf seine Rechte pochte, wurde entlassen. Die Präsenz einer Gewerkschaft im Callcenter hat dazu beigetragen, den Machtmissbrauch auf ein Minimum zu reduzieren, mehr Bewusstsein für die Arbeitnehmerrechte zu schaffen und die allgemeinen Arbeitsbedingungen zu verbessern“*

**Haithem Ourghemmi (Tunisien)**

*„Es ist schon sehr hilfreich, einer Gewerkschaft anzugehören. Wir haben einen Tarifvertrag und viele Regelverstöße oder willkürliches Verhalten durch das Unternehmen werden dadurch vermieden. Seit die Gewerkschaft hier präsent ist, änderte sich so einiges, und zwar von den Räumlichkeiten bis zur Behandlung durch die Vorgesetzten. Ich finde, dass das Umfeld seit die Gewerkschaft präsent ist, viel besser geworden ist“*

**Ericka Ivonne González Reyes (Mexiko)**

Aus einer kürzlich durchgeführten akademischen Studie geht hervor, dass die Tarifabdeckung in Callcentern weltweit relativ hoch ist und etwa bei 40% liegt. Zudem geht daraus hervor, dass in über 50% aller Callcenter irgendeine Form kollektiver Vertretung vorhanden ist.

Aber dennoch können einige Arbeitnehmer immer noch nicht einer Gewerkschaft beitreten oder völlig frei von jeglichem Zwang an Gewerkschaftsaktivitäten teilnehmen. Ein Befragter beschrieb die Einschüchterungstaktik der Arbeitgeber folgendermaßen: „Die Vorgesetzten versuchen, mich zu bedrängen und mir ein ungutes Gefühl zu geben.“

Solch ein Verhalten seitens der Vorgesetzten ist sehr bedauerlich und läuft den grundlegenden Arbeitnehmerrechten zuwider, die in der Menschenrechtserklärung, im 'Internationalen Pakt über bürgerliche und politische Rechte' und in den grundlegenden Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation verankert sind. Das ist eine sehr kurzsichtige Verhaltensweise. Drei Befragte äußerten die Meinung, dass eine kollektive Vertretung und Anerkennung nicht nur den Beschäftigten Vorteile bringt, sondern auch dem Unternehmen. Eileen meinte

dazu: „Das gibt sowohl der Geschäftsleitung als auch den Beschäftigten eine solide Grundlage – beide profitieren davon. Man muss einen Vertrag aushandeln, von dem beide Parteien etwas haben.“

*„Für beide Seiten ist was drin, für die Beschäftigten und für das Unternehmen. Es ist besser, einen Tarifvertrag zu haben, also ein Bündel von Rechten für jeden“*

**Rainer Hildenbrand (Australien)**

Diesem gedanklichen Ansatz wurde in Europa dadurch Rechnung getragen, dass sich UNI und die Arbeitgeberorganisation ETNO im Jahr 2004 auf eine Reihe 'Europäischer Richtlinien für Kundenkontaktzentren' einigten. Dieses Richtlinienbündel für Callcenter soll qualitativ gute Arbeitsplätze und einen hohen Kundendienstleistungsstandard gewährleisten. Die Aussage lautet, dass „die Kundenkontaktzentren, denen die Beschäftigungszufriedenheit ihrer Mitarbeiter wirklich am Herzen liegt, zukunftsweisend für die Branche sind.“

Das ist auch die Erfahrung vieler unserer Befragten. Als wir Debbie danach fragten, was ihr Arbeitgeber wohl von dem kürzlich geschlossenen Tarifvertrag hält, antwortete sie: „Die Geschäftsleitung? Ich glaube, die ist begeistert.“

## Einige Quellenangaben

---

UNI Global Union Callcenter-Charta:

[www.callcentreaction.org](http://www.callcentreaction.org)

Europäische Richtlinien für Kundenkontakt-Zentren  
(gemeinsam im Rahmen des europäischen Sozialdialogprozesses vereinbart von UNI-Europa Telekom und ETNO, dem Verband europäischer Netzbetreiber:  
Abrufbar unter: [www.callcentreaction.org](http://www.callcentreaction.org)

The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment (Bericht über Callcenter, Cornell Universität)

<http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/>

