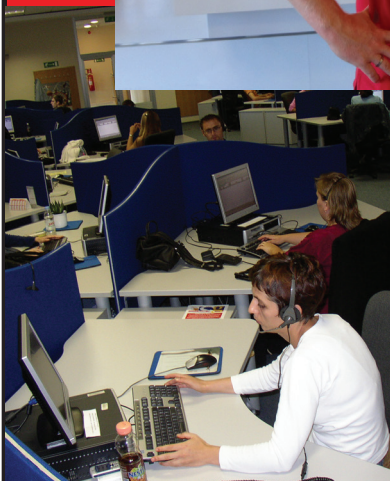
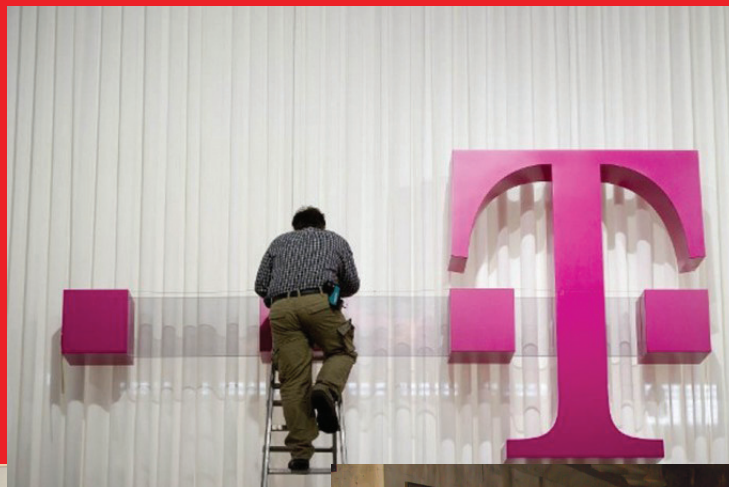


# Aussagen von Mitarbeitern der Deutschen Telekom: Ein Bericht über Geschäftsbereiche außerhalb Deutschlands



Ein Bericht von UNI Global Union  
Dezember 2013



# **Aussagen von Mitarbeitern der Deutschen Telekom: Ein Bericht über Geschäftsbereiche außerhalb Deutschlands**

## **Inhaltsverzeichnis**

INHALTSVERZEICHNIS.....	
ZUSAMMENFASSUNG.....	
DEUTSCHE TELEKOM, DAS UNTERNEHMEN.....	
DIE SOZIALSTANDARDS DER DEUTSCHEN TELEKOM.....	
ERHEBUNGSMETHODIK.....	
„MEINE ARBEIT MACHT MICH KRANK“ .....	
UNSICHERE ARBEITSBEDINGUNGEN.....	
DIE REAKTION DER DT AUF KRANKHEITEN ODER UNFÄLLE AM ARBEITSPLATZ.....	
DISKRIMINIERUNG UND MOBBING AM ARBEITSPLATZ.....	
WILLKÜRLICHES MANAGEMENT VERSCHLIMMERT STARK STRESSBELASTETE ARBEIT.....	
DT VEREITELT VERSUCHE DER MITARBEITER, VON IHREM RECHT AUF VEREINIGUNGSFREIHEIT GEBRAUCH ZU MACHEN.....	
HERAUSFORDERUNGEN UND LÖSUNGEN.....	
FAZIT.....	

## Zusammenfassung

Wie nehmen die Arbeitnehmer in den Unternehmen der Deutschen Telekom (DT) außerhalb Deutschlands ihre Arbeitsbedingungen wahr? Gewerkschaften, zu deren Mitgliedern DT-Mitarbeiter zählen, entwickelten und organisierten eine detaillierte Umfrage zu den Arbeitserfahrungen der Angestellten in Unternehmen in Bosnien-Herzegowina, Kroatien, der Tschechischen Republik, Griechenland, Montenegro, Rumänien und den USA. Die Ergebnisse widersprechen der Behauptung der DT, das Unternehmen engagiere sich in seiner gesamten Ausdehnung für soziale Verantwortung.

Mehr als 1.800 Mitarbeiter nahmen an der Umfrage teil. Die Tochtergesellschaften erbringen Dienstleistungen für 42 Prozent aller DT-Mobilfunkkunden und für 58 Prozent der DT-Mobilfunkkunden außerhalb Deutschlands.

Bei den Mitarbeitern der DT-Unternehmen kommt es aufgrund des hohen Stresspegels zu einer erheblichen Anzahl an Krankheiten und Unfällen und sie arbeiten häufig unter unsicheren Arbeitsbedingungen. Über die Hälfte der Umfrageteilnehmer gab an, sie müssen Arbeiten ausführen, die ihre Gesundheit oder Sicherheit gefährden. Die Mitarbeiter gaben außerdem an, dass an den DT-Arbeitsstätten Diskriminierung und Mobbing weit verbreitet sind. Dies basierte in einigen Fällen auf Alter oder Geschlecht, richtete sich aber auch gegen Gewerkschaftsmitglieder.

Willkürliches Managementverhalten in DT-Unternehmen verschlimmert die missliche Behandlung an DT-Arbeitsplätzen weiter. Die Umfrageteilnehmer gaben an, dass Beurteilungssysteme eher zu disziplinarischen Zwecken verwendet werden als zur Steigerung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter.

72 Prozent der Umfrageteilnehmer glauben, dass eine Gewerkschaft die beste Möglichkeit darstellt, die Arbeitsbedingungen und ihre Löhne, Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung zu verbessern. Ein hoher Prozentsatz der Mitarbeiter gab an, dass sie im Falle einer ungerechten Behandlung Hilfe „bei einem Gewerkschaftsvertreter“ suchen würden. Die Mitarbeiter gaben an, dass das Management in diesen DT-Unternehmen den Mitarbeitern von einer Mitgliedschaft in der Gewerkschaft häufig abrät oder sie daran hindert.

Die DT sollte die durch die in sieben Ländern durchgeführte Umfrage aufgeworfenen Probleme beheben und konkrete Maßnahmen ergreifen:

- **Dialog mit der DT Union Alliance und UNI Global Union:** Die Deutsche Telekom sollte umgehend in direkten Dialog mit Vertretern der DT Union Alliance und UNI Global Union treten. Dieser Dialog ermöglicht es dem Unternehmen und den Arbeitnehmervertretern, die in diesem Bericht aufgeworfenen Probleme hinsichtlich der Arbeitsbedingungen sowie der Menschen- und Arbeitnehmerrechte zu beheben.

- **Globaler Rahmenvertrag:** Die Deutsche Telekom soll einen globalen Rahmenvertrag mit UNI Global Union schließen, der über eine bloße Aufstellung grundlegender Arbeitnehmerrechte hinausgeht und deren effektive Umsetzung in allen Geschäftsbereichen, Tochtergesellschaften und bei allen Vertragspartnern der DT ermöglicht.
- **Globaler Betriebsrat:** Die Deutsche Telekom soll zusammen mit den Mitgliedern der DT Union Alliance und UNI Global Union sowie Vertretern des Europäischen Betriebsrats an der Erweiterung der bestehenden Struktur arbeiten, um Arbeitnehmervertreter aus allen Geschäftsbereichen innerhalb des Konzerns unabhängig von deren Anwesenheit in einem EU-Land einzubeziehen.

Die Deutsche Telekom muss ihre Verpflichtungen erfüllen und die Verschlechterung der Arbeit und der Situation der Arbeitnehmer einstellen.

## Einleitung

Die Deutsche Telekom ist stolz auf ihre renommierte Corporate Social Responsibility (CSR). Im Jahr 2000 schloss sie sich dem United Nations Global Compact an. 2003 unterzeichnete sie eine Unternehmenscharta, welche eine Unterstützung der Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen innerhalb des gesamten Unternehmens und seiner Tochtergesellschaften zusicherte. Seit 2001 veröffentlicht sie jährliche CSR-Berichte und jedes Jahr erklärt das Unternehmen, dass es sämtliche Teile seines Programms einhält. Auf den Websites der DT-Unternehmen werden Auszeichnungen proklamiert, die sie angeblich für ihre soziale Verantwortung „gewonnen“ haben.

**Aber etwas läuft schief bei der Deutschen Telekom.** Das von der DT gezeichnete rosarote Bild klingt falsch in den Ohren derer, die den realen Arbeitsalltag in DT-Unternehmen kennen, und es überrascht nicht, dass die von ihnen verliehenen, so genannten „Auszeichnungen“ nicht auf wissenschaftlichen Methoden gründen und die verleihenden Organisationen sich häufig in einem ernstem Interessenskonflikt mit den Ausgezeichneten befinden.

Forscher haben anhand der jährlich vom Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) durchgeführten Umfragen zur Ermittlung des DGB-Index Gute Arbeit Verschlechterungen an den Arbeitsplätzen der Deutschen Telekom in Deutschland aufgezeichnet.<sup>1</sup> In der jüngsten Befragung bewertete über die Hälfte der deutschen Umfrageteilnehmer die Arbeit bei der DT als „mangelhaft“.<sup>2</sup>

Unter Berücksichtigung, dass ein Interesse an der Erhebung vergleichbarer Daten über die Arbeitsbedingungen und Arbeitnehmerrechte in den Geschäftsbereichen der DT außerhalb Deutschlands besteht, führten Gewerkschaften aus mittel- und südosteuropäischen Ländern und den USA im Frühjahr 2013 eine detaillierte Umfrage zu den Arbeitsbedingungen dieser Mitarbeiter durch.<sup>3</sup> Die Erhebung ergab beunruhigende Trends hinsichtlich Arbeitsbedingungen, Behandlung der Mitarbeiter, Arbeitsschutz, Beurteilung und Beförderung sowie Umgang mit Mitarbeitern, die sich bemühen, missliche Umstände durch eine Beteiligung in Gewerkschaften

und an Kollektivverhandlungen zu korrigieren. Dieser Bericht fasst die wichtigsten Ergebnisse der Erhebung zusammen und gibt Empfehlungen für Korrekturmaßnahmen und zukünftige Verbesserungen.

## **Deutsche Telekom, das Unternehmen**

Die Deutsche Telekom ist eins der größten Telekommunikationsunternehmen in Europa mit erheblichen Investitionen und Geschäftsbereichen auf der ganzen Welt. Das Unternehmen ist seit 1996 an der deutschen Börse notiert. Zum damaligen Zeitpunkt wurde es teilweise privatisiert, wobei es sich damals um den weltweit größten Börsengang handelte, bei dem 40 Prozent des Unternehmens an die Öffentlichkeit veräußert wurden. Bis zum Sommer 2013 belief sich der Anteil der deutschen Regierung am Unternehmen auf 31,7 Prozent (17 Prozent direkt und der Rest über die staatliche Entwicklungsbank KfW – Kreditanstalt für Wiederaufbau). Der Staat bleibt weitestgehend der größte Anteilseigner.

Die DT verzeichnete 2012 einen weltweiten Umsatz von 58,2 Mrd. € und belegte somit Platz 89 im Ranking der 500 umsatzstärksten Unternehmen des Fortune Magazine. 2012 betreute das Unternehmen 132,3 Millionen Mobilfunkkunden weltweit und 32,4 Millionen Festnetzanschlüsse. Während das Unternehmen 2012 aufgrund einer außerplanmäßigen Abschreibung in den USA Gewinneinbußen hinnehmen musste, verzeichnete es Geschäftseinnahmen (vom Unternehmen als EBITDA definiert) in Höhe von 18 Milliarden Euro.<sup>4</sup>

Deutschland bleibt der größte Binnenmarkt für die DT. Im Jahr 2012 stammten 22 Milliarden Euro der Umsätze der Deutschen Telekom Gruppe insgesamt in Höhe von 58,2 Milliarden Euro aus ihren Geschäftsbereichen in Deutschland. Ausgenommen sind hierbei T-Systems (die international operierende IT-Dienstleistungsberatung) und die Prozesse der Unternehmenszentrale. Der deutsche Markt lieferte 36,6 Millionen Mobilfunkkunden und 22,4 Millionen Festnetzanschlüsse.

Obwohl Deutschland den größten Markt des Unternehmens ausmacht, tätigt die DT mehr Geschäfte außerhalb Deutschlands als im Land selbst. Im Jahr 2012 wurden 55 Prozent der Unternehmensumsätze außerhalb des Landes generiert. Die DT expandierte größtenteils nach ihrem Börsengang außerhalb Deutschlands. Sie investierte weitgehend in Ost-, Mittel- und Südosteuropa.

- Im Dezember 1993 investierte das Unternehmen zusammen mit Ameritech International (später SBC, dann AT&T) mit einem Anteil von 30 Prozent in Ungarns Magyar Telekom.
- 1996 expandierte das Unternehmen mit der Übernahme von RadioMobil auf den tschechischen Markt und unterzog Paegas 2002 einem Markenwechsel in T-Mobile.
- Mit dem Erwerb von 25 Prozent von max.mobil hielt die DT 1996 Einzug auf dem österreichischen Markt, erhöhte diesen Anteil 1999 auf 81 Prozent, schließlich auf 100 Prozent und unterzog es 2002 einem Markenwechsel in T-Mobile.



- 1999 erschloss die DT den kroatischen Markt, indem sie 35 Prozent von Hrvatski Telekom (HT) erwarb und ihren Anteil zwei Jahre später auf 51 Prozent ausdehnte. Damit ist das Unternehmen auch in den Markt in Bosnien-Herzegowina eingetreten, da die HT Teilhaber von Hrvatska Posta I Telekomunikacije (HPT) d.o.o. Mostar, jetzt HT Mostar, war.
- Im Jahr 1999 übernahm das Unternehmen außerdem One2One in Großbritannien und unterzog es 2002 einem Markenwechsel in T-Mobile.
- 2000 kaufte die DT den Anteil von SBC an Magyar Telekom ab und erhöhte ihren Anteil somit auf 59,5 Prozent. (Magyar Telekom kaufte sich schließlich 2005 in Montenegro Telekom ein.)
- 2001 schloss die DT einen Vertrag zur Übernahme von Voicestream Communications und PowerTel auf dem US-amerikanischen Markt und unterzog diese Geschäftsbereiche im Folgejahr einem Markenwechsel in T-Mobile.
- 2008 erwarb sie einen Anteil von 25,01 Prozent an OTE (Hellenic Telecommunications Organization) in Griechenland und erhöhte ihre Beteiligung 2011 auf 40 Prozent. (Im Jahr 1998 erwarb OTE einen Anteil von 35 Prozent an Romtelecom und erhöhte diesen im Laufe der folgenden Jahre auf 54 Prozent. Das Mobilfunkunternehmen, aus dem Cosmote Romania hervorging, befand sich ursprünglich im Besitz von Romtelecom, aber 2005 erwarb OTE einen Anteil von 70 Prozent.)
- Bis zum 1. Mai 2013 besaß die DT eine 100-prozentige Beteiligung an T-Mobile USA. Am 1. Mai schloss sich T-Mobile USA gemeinsam mit MetroPCS zur Aktiengesellschaft T-Mobile US, Inc. zusammen, von der sich 74 % im Besitz der DT befinden.<sup>5</sup>

Die Deutsche Telekom hat sich zu einem international agierenden Unternehmen mit wichtigen Geschäftsbereichen innerhalb Europas und der USA entwickelt.

## Die Sozialstandards der Deutschen Telekom

Seit einem Jahrzehnt sind die Unternehmenserklärungen der Deutschen Telekom zu Nachhaltigkeit, Verantwortung und konzerweiter Berichterstattung klar und konsistent. Im Jahr 2009 legte das Unternehmen ausdrücklich seine Anforderungen für die akkurate Berichterstattung gegenüber den Interessenvertretern dar:

Verantwortung steuert unser Handeln. Im Rahmen der Grundsätze der konzerneigenen Nachhaltigkeitsstrategie für 2006-2008 verpflichtete sich der Vorstand der Deutschen Telekom eigens zu einer nachhaltigen Unternehmensführung und betonte dabei die Bedeutung der Corporate Responsibility für die unternehmerische Rolle der Deutschen Telekom. Seitdem hat sich die Verantwortung zu einem festen Bestandteil der Geschäftstätigkeiten des Konzerns entwickelt.<sup>6</sup>

Darüber hinaus versicherte die Deutsche Telekom den Interessenvertretern, dass sich die Corporate Responsibility (CR) nicht allein auf die inländischen Geschäftsbereiche in Deutschland beschränkt:

Ein weiterer wichtiger Aufgabenbereich unserer CR-Strategie liegt in der Integration der nationalen Unternehmen des Konzerns. Deren CR-Strategien müssen auf nationaler Ebene ebenfalls an die CR-Strategie des Konzerns angepasst werden. Im Mai 2009 führten wir eine Reihe lokaler Roadshows durch, um das Engagement der nationalen Unternehmen zu wecken und mit den Führungsriegen und örtlichen CR-Managern zu besprechen, inwieweit diese in die Strategie einbezogen werden.<sup>7</sup>

CEO René Obermann lieferte eine klare Linie für die CSR-Politik der Deutschen Telekom, indem er die Standpunkte von Investoren und Kunden mit der sozialen Verantwortung des Unternehmens verknüpfte. In einem Video vom Mai 2010, das für die European School of Management and Technology gedreht wurde, sagte er, dass „heutzutage mehr als 5 Prozent der Investoren auf einen guten Ruf in Sachen sozialer Verantwortung Wert legen“. Er untermauerte seine Unterstützung der CSR, indem er behauptete, dass:

Kunden sich tendenziell verstärkt Unternehmen zuwenden, die ihnen ein gutes Gefühl in Sachen soziales Engagement und Verantwortungsbewusstsein geben, d.h. in Bezug auf ökologische Angelegenheiten und Nachhaltigkeitsthemen Engagement und Verantwortung an den Tag legen. Deshalb ist dies Teil der Strategie.“<sup>8</sup>

Seit 2000 übernahm die Deutsche Telekom Strategien, die belegen, dass sich das Unternehmen sehr wohl bewusst ist, was verantwortungsbewusste Unternehmensführung bedeutet. Im Jahr 2000 war das Unternehmen Gründungsmitglied des United Nations Global Compact und verpflichtete sich einer Reihe von Grundsätzen und Berichterstattungspflichten für globale Unternehmen in den Bereichen Umweltschutz, Unternehmensführung und soziale Beziehungen.

Die Vereinten Nationen betrachten den Global Compact als „sowohl eine Politikplattform als auch einen praktischen Rahmen für Unternehmen, die sich zu Nachhaltigkeit und verantwortungsbewussten Geschäftsverfahren verpflichtet haben“.<sup>9</sup> Das dritte der zehn Prinzipien des Compact lautet:

Unternehmen sollen die Rechte ihrer Beschäftigten, sich gewerkschaftlich zu betätigen, respektieren sowie deren Recht auf Kollektivverhandlungen effektiv anerkennen.<sup>10</sup>

Das UN Global Compact Office versuchte, die Schwierigkeiten zu minimieren, auf die Unternehmen bei der Implementierung des Arbeitsprinzips stoßen können. Auf seiner Website bot das Office „Richtlinien“ für Arbeitgeber an, die von der International Labor Organization (ILO) verfasst und sowohl von der International Organization of Employers als auch von der International Trade Union Confederation (ITUC) abgesegnet wurden.<sup>11</sup> Von besonderer Relevanz im Falle der Deutschen Telekom ist der Abschnitt zum Respektieren der Vereinigungsfreiheit:

„Arbeitgeber sollten sich nicht in die Entscheidung der Arbeitnehmer, sich zusammenzuschließen, einmischen, noch versuchen, deren Entscheidung auf jedwede

Art zu beeinflussen, oder die Arbeitnehmer, die sich zusammenschließen, bzw. deren Vertreter diskriminieren.“<sup>12</sup>

In ihrer Sozialcharta formulierte die Deutsche Telekom 2003, ihr Engagement gegenüber „international anerkannten Konventionen und Richtlinienstandards der International Labor Organization (ILO) und der Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)“ zu „verstärken“.<sup>13</sup>

Bei der Sozialcharta handelt es sich um ein sehr prägnantes Dokument mit neun Grundprinzipien. Für die Abhandlung in diesem Bericht ist Abschnitt 1, Artikel 2 von wesentlicher Bedeutung, in dem es heißt, dass die Deutsche Telekom:

Das Grundrecht auf Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen im Rahmen der nationalen Gesetzgebung und bestehender Abkommen anerkennt. Die DT erklärt zudem die Absicht zur offenen und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit legitimen, demokratischen Arbeitnehmervertretungen auf der Grundlage eines konstruktiven, sozialen Dialogs mit dem Ziel, einen fairen Interessenausgleich zu schaffen.<sup>14</sup>

Die Sozialcharta „erklärt zudem die Einhaltung und Anwendung der genannten Grundprinzipien als weltweit bindend innerhalb des Konzerns der Deutschen Telekom“.<sup>15</sup>

Zu den im oben erwähnten DT-Dokument „Communication in Progress“ genannten OECD-Verpflichtungen zählen die Richtlinien für multinationale Unternehmen. Dabei handelt es sich um eine Reihe von Empfehlungen, die „von Regierungen an multinationale Unternehmen gerichtet werden. Diese liefern auf freiwilliger Basis einzuhaltende Grundsätze und Standards für ein verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln gemäß geltendem Recht.“<sup>16</sup> Abschnitt 4, Artikel 1a besagt, Unternehmen müssen:

zur Durchsetzung von Arbeitnehmerrechten gewerkschaftliche oder andere *Arbeitnehmervertretungen* zulassen und diesen die Teilnahme an konstruktiven Verhandlungen ermöglichen, und zwar sowohl durch individuelle als auch durch Arbeitnehmervereinigungen und durch Vertreter, die an Vereinbarungen hinsichtlich der Beschäftigungsbedingungen interessiert sind.<sup>17</sup>

Die Deutsche Telekom hat im Laufe der vergangenen zehn Jahre versprochen, die weltweiten Standards für verantwortungsbewusstes Handeln, einschließlich Arbeitsnormen, einzuhalten. Das Unternehmen hat sich wiederholt verpflichtet, an den grundlegenden Konventionen der ILO zu Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen festzuhalten.

Im Oktober 2013 beteuerte die Deutsche Telekom nochmals ihr Engagement für die in ihrer Sozialcharta genannten Prinzipien. Das neue Dokument bezieht sich ausdrücklich auf die Leitsätze der Geschäfts- und Menschenrechte von UNI. Das Unternehmen verspricht, alle Arbeitnehmer über die Charta in Kenntnis zu setzen, einen Kontaktpunkt für Menschenrechte



einzurichten, die konzernweite Einhaltung zu kontrollieren, Geschäftsführer einzelner Unternehmensbereiche mit der Umsetzung zu betrauen, einen jährlichen Bericht über die Einhaltung der wichtigsten Prinzipien vorzulegen und stichprobenartige Kontrollen vorzunehmen, um die Genauigkeit der Berichterstattung zu überprüfen.

## Erhebungsmethodik

Von März bis Mai 2013 wandten sich die Gewerkschaften, die Mitarbeiter in Telekommunikationsunternehmen in Bosnien-Herzegowina, Kroatien, der Tschechischen Republik, Griechenland, Montenegro, Rumänien und den USA vertreten, an Arbeitnehmer, die in Unternehmen mit direkter oder indirekter DT-Eigentümerschaft (siehe Tabelle 1) angestellt sind, um eine Umfrage zu den Arbeitsbedingungen, den Erfahrungen der Mitarbeiter bei der Arbeit, zum Arbeitsschutz und zu den Rechten der Arbeitnehmer durchzuführen.<sup>18</sup> Die sieben Gewerkschaften arbeiteten gemeinsam an der Entwicklung der Fragebögen und an der Erhebung der Ergebnisse. Sie setzten sich ein gemeinsames Ziel von 1.500 in den sieben Ländern ausgefüllten Fragebögen und übertrafen dieses schließlich mit mehr als 1.800 Umfrageteilnehmern.

<b>Tabelle 1</b>			
<b>Befragte Tochtergesellschaften der Deutschen Telekom</b>			
<b>Unternehmen</b>	<b>Land</b>	<b>Beteiligung</b>	<b>Eigentümerschaft</b>
T-Mobile US, Inc. <sup>i</sup>	USA	74%	Direkt
T-Mobile Czech Republic	Tschechische Republik	60.77%	Direkt
Hrvatski Telekom	Kroatien	51.77%	Direkt
Crnogorski Telekom <sup>ii</sup>	Montenegro	45%	Indirekt
OTE	Griechenland	40%	Direkt
Cosmote Romania <sup>iii</sup>	Rumänien	35%	Indirekt
Romtelecom <sup>iv</sup>	Rumänien	22%	Indirekt
HT Mostar <sup>v</sup>	Bosnien-Herzegowina	20%	Indirekt

Bis zum 1. Mai 2013 besaß die DT eine 100%ige Beteiligung an T-Mobile USA. Am 1. Mai schloss sich T-Mobile USA gemeinsam mit MetroPCS zur Aktiengesellschaft T-Mobile US, Inc. zusammen, von der sich 74 % im Besitz der DT befinden.

<sup>i</sup> Magyar Telekom (59,3 % DT-Beteiligung) hat einen Anteil von 76,53 % an Crnogorski Telekom.

<sup>iii</sup> OTE (40 % DT-Beteiligung) besitzt einen Anteil von 70 % und Romtelecom (22 % indirekte DT-Beteiligung) besitzt einen Anteil von 30 % an Cosmote Romania.

<sup>v</sup> OTE (40 % DT-Beteiligung) besitzt einen Anteil von 54,01 % an Romtelecom.

<sup>v</sup> Hrvatski Telekom (51 % DT-Beteiligung) besitzt 39,15 % von HT Mostar.

Die Unternehmen, in denen Mitarbeiter befragt wurden, bedienen 42 % aller Mobilkunden der DT und 58 % der Mobilkunden der DT außerhalb Deutschlands.<sup>19</sup>

In den meisten Ländern gehörten die befragten Arbeitnehmer entweder einer Gewerkschaft an oder waren in einem Unternehmen tätig, das einem Tarifvertrag unterliegt. Trotz der

Gewerkschaftspräsenz in vielen DT-Unternehmen zeigte die Erhebung beunruhigende Trends hinsichtlich Arbeitsbedingungen, Behandlung der Mitarbeiter, Arbeitsschutz, Beurteilung und Beförderung sowie Umgang mit Mitarbeitern, die versuchen, missliche Umstände durch eine Beteiligung in Gewerkschaften und an Kollektivverhandlungen zu korrigieren.

**Mitarbeiterkontakt.** Während eines zweitägigen Workshops im März 2013 einigten sich die Gewerkschaftsvertreter auf eine gemeinsame Reihe von Fragestellungen für die Erhebung. Die Umfrage beinhaltete Fragen zu den Arbeitnehmern (Alter, Geschlecht, Funktion, geografischer Standort, Angestelltenverhältnis usw.), zu den Arbeitsbedingungen (z. B. Schichtarbeit, Gehalt, Kranken- und Rentenversicherung und Arbeitsschutzbedingungen), zur beruflichen Arbeitsumgebung (wie Behandlung der Mitarbeiter, Leistungsbeurteilung und Beförderungsmöglichkeiten) und zu den Arbeitnehmerrechten (einschließlich Eindrücken zu Arbeitnehmergewerkschaften und Einstellung des Arbeitgebers zu Kollektivmaßnahmen). Der Fragebogen wurde in die jeweiligen Landessprachen übersetzt und in ein Online-Befragungstool, Survey Monkey, eingepflegt, sodass er von den Arbeitnehmern sowohl per Internet, im Papierformat oder mittels QR-Code über ein mobiles Gerät ausgefüllt werden konnte. Die Umfrage wurde an jede Gewerkschaft in Begleitung eines Posters und einer Broschüre weitergeleitet.

Im Anschluss an die Ausarbeitung des Fragebogens erstellten die Gewerkschaften der einzelnen Länder einen Plan zur Umfrageverwaltung. Dazu nutzten sie eine Kombination aus Kontaktmaßnahmen, einschließlich E-Mail-Versand an Mitglieder-Verteilerlisten, Posting auf Websites und in sozialen Netzwerken, Bekanntmachungen auf Mitgliederzusammenkünften und -versammlungen sowie Versand an Gewerkschaftsvertreter, Aktivisten und Organisatoren, welche dann den Fragebogen mithilfe einer Direktbefragung der Angestellten ausfüllten.

**Hürden bei der Meinungsäußerung der Mitarbeiter.** Bei ihrer ersten Kontaktaufnahme mit den Arbeitnehmern erhielten die Gewerkschaften einen Einblick, wie die Unternehmen auf die Versuche von Gewerkschaften reagieren, mit den Angestellten in Kontakt zu treten. In der Regel hatten die Mitarbeiter Angst, sich öffentlich als Befürworter der Gewerkschaft zu „outen“. Selbst in Ländern mit Gewerkschaftspräsenz und Kollektivverhandlungen wurden die Gewerkschaften mit Verboten konfrontiert, mit den Angestellten über die Befragung zu sprechen.

Die Roztyly-Gewerkschaft in der Tschechischen Republik berichtete: „Da es unmöglich war, in den Anlagen des Arbeitgebers eine Direktkampagne durchzuführen, waren Anzahl und Kapazität der geeigneten Kanäle zum Fragebogenversand äußerst eingeschränkt.“ In Bosnien-Herzegowina erhielt Syndikat Hrvatskih Telefomunikacija Mostar (HST) ausgefüllte Fragebögen von 5 Prozent der Unternehmensbelegschaft zurück, von denen es jedoch 40 Prozent ablehnten, ihren Namen oder zumindest ihre Initialen anzugeben. Die Gewerkschaft berichtete: „Weniger als ein Drittel der Befragten gab eine Kontakt-Telefonnummer und weniger als ein Fünftel eine E-Mail-Adresse an, was auf einen gewissen Mangel an Vertrauen und vorherrschende Angst vor nachteiligen Konsequenzen hindeutet.“ In den USA, in denen die Communications Workers of America (CWA) zum Zeitpunkt der Befragung nur eine sehr kleine anerkannte Tarifgemeinschaft bei T-Mobile USA mit 16 Arbeitnehmern umfasste, erhielt die Gewerkschaft keinen Zugang zu den

Arbeitnehmern am Arbeitsplatz. Folglich musste sich die CWA darauf beschränken, die Arbeitnehmer per E-Mail zu kontaktieren, die freiwillig ihre E-Mail-Adressen angegeben hatten, und darauf, direkte Einzelgespräche außerhalb der Arbeitszeit zu führen. In diesen drei Ländern wurde den Arbeitnehmern durch ihren Arbeitgeber der Zugriff auf den Fragebogen erschwert und sie hatten Angst vor Repressalien seitens der Geschäftsleitung, sollte bekannt werden, dass sie über ihre Erlebnisse am Arbeitsplatz gesprochen hätten.

Nachdem in Rumänien die Fragebögen per E-Mail versendet wurden, schickte die Personalabteilung von Romtelecom an alle Mitarbeiter eine Nachricht, in der erklärt wurde, dass es sich bei dieser Umfrage um eine „Gewerkschaftsinitiative“ handelt. Obwohl diese Umfrage vertraulich war, warnte das Unternehmen seine Mitarbeiter davor, persönliche Daten anzugeben, und deutete somit an, dass diese eventuell missbräuchlich verwendet werden.

Die Umfrageergebnisse zeigen die Meinungen von mehr als 1.800 Arbeitnehmern in DT-Unternehmen in sieben Ländern, obschon diese nur eine teilweise Einschätzung der Mitarbeitererlebnisse im Unternehmen liefern. Obwohl der Fragebogen an eine Vielzahl von Mitarbeitern in den sieben Ländern versendet wurde, wurde er in einigen Ländern, insbesondere in den USA, Albanien und der Tschechischen Republik, nur von einem geringen Bruchteil ausgefüllt. Die relativ geringe Rücklaufquote in diesen Ländern steht eventuell mit den Bedenken in Zusammenhang, die von den Arbeitnehmern zum Ausdruck gebracht wurden, die den Fragebogen ausgefüllt haben. Da die DT-Unternehmen ihre gewerkschaftsfeindliche Einstellung direkt äußerten, hatten einige Arbeitnehmer wahrscheinlich Angst, an einer gewerkschaftlich durchgeführten Befragung teilzunehmen, obwohl ihnen deutlich versichert wurde, dass sämtliche persönlichen Informationen vertraulich behandelt werden.

## **„Meine Arbeit macht mich krank“**

Die Befragungsergebnisse aus verschiedenen Ländern deuten darauf hin, dass die Arbeit in DT-Unternehmen stressig ist und negative Auswirkungen auf die seelische und körperliche Gesundheit der Mitarbeiter hat. Die Arbeitnehmer in DT-Unternehmen sind tagtäglich gesundheitlichen und sicherheitsspezifischen Gefahren am Arbeitsplatz ausgesetzt. Einige Arbeitnehmer haben nur geringe oder gar keine Möglichkeiten, hochriskante Situationen zu melden oder zu beheben, und es ergeht ihnen deutlich schlechter als Arbeitnehmern, denen eine Gewerkschaft und Kollektivverhandlungen mit dem Arbeitgeber zur Verfügung stehen.

In den USA antworteten 53 Prozent der Befragten auf die Frage, ob sie jemals durch ihre Arbeit bei T-Mobile USA krank oder verletzt wurden, mit Ja. Auf die Bitte, ihre Erkrankungen oder Verletzungen zu erläutern, antwortete die Mehrheit mit stressbezogenen Beschwerden. Mit ihren eigenen Worten nannten die Arbeitnehmer „Angst“, „Stress“, „stressbedingter Bluthochdruck“, „Angststörung“, „Nervenzusammenbruch“, „Depression und Angst“, „erheblicher Stress und Unruhe in Verbindung mit stressbedingtem Sodbrennen“. Ein Mitarbeiter sagte, die Arbeit „verursachte bei mir stressbedingte Migräne sowie Bluthochdruck

und erhebliches Übergewicht“. Ein anderer Mitarbeiter beschrieb seine gesundheitlichen Beschwerden so: „Anfangs bekam ich Migräne mit schlaganfallartigen Symptomen aufgrund des Stresses und der Angst, dass ich von den Vorgesetzten angeschrien werde, während ich mit Kunden telefoniere, sowie der unterschweligen Drohung, bei ungenügenden Verkaufszahlen gefeuert zu werden.“ Die Frage, ob das Unternehmen eine Entschädigung für arbeitsbedingte Erkrankungen gezahlt hat, beantworteten 75 Prozent der Befragten mit Nein. Eine Arbeitnehmerin gab an, dass sie zwei Mal aufgrund stressbedingter Beschwerden ins Krankenhaus eingeliefert wurde. Da ihr dafür kein Krankengeld zugesprochen wurde, musste sie unbezahlten Urlaub im Rahmen des in den USA staatlich angeordneten Family Medical Leave Act (FMLA) nehmen, wodurch ihr und ihrer Familie erhebliche finanzielle Einbußen entstanden.<sup>20</sup>

In Kroatien berichtete ein Arbeitnehmer von einem Schlaganfall, den er aufgrund des Stresses am Arbeitsplatz erlitten hatte. Dies kann damit in Zusammenhang gesetzt werden, dass die Angestellten auf ihr Recht auf bezahlte Überstunden und Krankentage verzichten mussten.

„Im Callcenter geht es zu wie auf einem Schlachtfeld oder in einem Kohlebergwerk. Alle haben Angst“, erklärte ein Arbeitnehmer, der über 15 Jahre bei Crnogorski Telekom in Montenegro beschäftigt war. „Bei uns gehen unzählige Anrufe ein, und unsere Zielvorgaben werden ständig erhöht. Aufgrund des ständigen und drastischen Personalabbaus, den wir erleben, stehen wir unter einem fast unerträglichen Druck.“ In Montenegro gaben 23 Prozent der befragten Arbeitnehmer an, bereits mindestens ein Mal an einer Berufskrankheit gelitten oder sich eine Verletzung am Arbeitsplatz zugezogen zu haben. Die am häufigsten genannten Verletzungen waren Bandscheibenvorfälle, und diese sind in der Regel auf fast permanentes Sitzen zurückzuführen, sowie Arbeitsunfälle oder Stürze aufgrund gefährdender Bedingungen am Arbeitsplatz. Die Frage, ob das Unternehmen eine finanzielle Entschädigung im Krankheitsfall oder bei Verletzungen am Arbeitsplatz gezahlt hat, beantworteten 72 Prozent der Befragten mit Nein.

In Bosnien-Herzegowina gaben 40 Prozent der befragten Arbeitnehmer bei HT Mostar an, bereits mindestens ein Mal an einer Berufskrankheit gelitten oder sich eine Verletzung am Arbeitsplatz zugezogen zu haben, und mehr als 50 Prozent gaben an, diesen Sachverhalt bereits bei ihren Kollegen beobachtet zu haben.

In Rumänien gaben 27 Prozent der Befragten an, bereits mindestens ein Mal während ihrer Beschäftigung bei Romtelecom und Cosmote erkrankt oder verletzt worden zu sein. Die Arbeitnehmer berichteten von „Augenbeschwerden und Sehstörungen“, „Angst“, „Stress“ und „doppeltem Schulterbruch in Folge eines Arbeitsunfalls“. Ein anderer Arbeitnehmer beschrieb, wie bei ihm „Stress und Druck zu einem körperlichen Zusammenbruch geführt haben“. Viele der Befragten berichteten von Konzentrationsschwierigkeiten und Rückenproblemen durch das stundenlange Sitzen am Computer. Ähnlich wie in den anderen Ländern, beantworteten in Rumänien 96 Prozent der Umfrageteilnehmer die Frage, ob das Unternehmen eine Entschädigung für die Verletzung oder die Erkrankungen gezahlt hat, mit Nein.

Auch wenn sie vielleicht keine Krankheits- oder Arbeitsunfähigkeitstage in Anspruch nehmen, um sich von psychischen Beschwerden zu erholen, so gab doch ein hoher Prozentsatz der befragten Arbeitnehmer in verschiedenen Ländern an, in Verbindung mit ihrer Arbeit an erheblichen psychischen und physischen Beschwerden zu leiden. Auf die Frage nach einer Einschätzung, ob ihre berufliche Tätigkeit ihnen in den letzten Wochen psychische Beschwerden verursacht hat, antworteten viele der Befragten in Rumänien und den USA mit „ständig“ (Tabelle 2). In den USA war der Stress am Arbeitsplatz besonders akut. Dort machten sich 60 % der Befragten Sorgen um ihren Arbeitsplatz, 59 % waren deprimiert und 58 % fühlten sich ausgebrannt.

<b>Tabelle 2</b>							
<b>Befragte, die mit „ständig“ antworteten</b>							
<b>Frage: Wenn Sie an die letzten Wochen denken, wie oft haben Sie sich dann aufgrund Ihrer Arbeit wie folgt gefühlt?</b>							
	Müde	Angespannt	Besorgt	Frustriert	Ängstlich	Deprimiert	Ausgebrannt
Rumänien	6%	11%	9%	11%	6%	2%	5%
USA	42%	56%	60%	54%	55%	59%	58%

Und auf die Frage, ob ihre berufliche Tätigkeit ihnen in den letzten Wochen psychische Beschwerden verursacht hat, antworteten die Befragten in der Tschechischen Republik, „häufig oder ständig“ an psychischen Beschwerden zu leiden (Tabelle 3). Insbesondere 70 % der tschechischen Arbeitnehmer fühlten sich müde und 51 % angespannt.

<b>Tabelle 3</b>							
<b>Befragte, die mit „häufig oder ständig“ antworteten</b>							
<b>Frage: Wenn Sie an die letzten Wochen denken, wie oft haben Sie sich dann aufgrund Ihrer Arbeit wie folgt gefühlt?</b>							
	Müde	Angespannt	Besorgt	Frustriert	Ängstlich	Deprimiert	Ausgebrannt
Tschechische Republik	70%	51%	54%	45%	27%	25%	39%

Obwohl in Bosnien-Herzegowina, Montenegro und Kroatien etwas weniger oft psychische Beschwerden gemeldet wurden, gab dennoch etwa ein Drittel der Arbeitnehmer an, sich „manchmal“ müde und angespannt zu fühlen (Tabelle 4). Mehr als ein Viertel der Arbeitnehmer fühlte sich ausgebrannt.



<b>Tabelle 4</b>							
<b>Befragte, die mit „manchmal“ antworteten</b>							
<b>Frage: Wenn Sie an die letzten Wochen denken, wie oft haben Sie sich dann aufgrund Ihrer Arbeit wie folgt gefühlt?</b>							
	Müde	Angespannt	Besorgt	Frustriert	Ängstlich	Deprimiert	Ausgebrannt
Bosnien-Herzegowina	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%
Montenegro	37%	38%	31%	24%	23%	20%	23%
Kroatien	33%	28%	30%	25%	21%	18%	25%

Zusätzlich zu den psychischen Beschwerden am Arbeitsplatz scheint bei den Angestellten der DT-Unternehmen eine hohe Zahl von Verletzungen und körperlichen Beschwerden in Verbindung mit ihren beruflichen Anforderungen aufzutreten. In Griechenland gaben die Teilnehmer an der OME-OTE-Befragung als häufigste Krankheiten und Unfälle Sehnenscheidenentzündungen, Rückenschmerzen, Erkrankungen des Bewegungsapparats, Wirbelsäulenprobleme, Stürze von Leitern, Stürze von Baugerüsten, Autounfälle, Nackenschmerzen und Knorpelschäden in den Gelenken an.

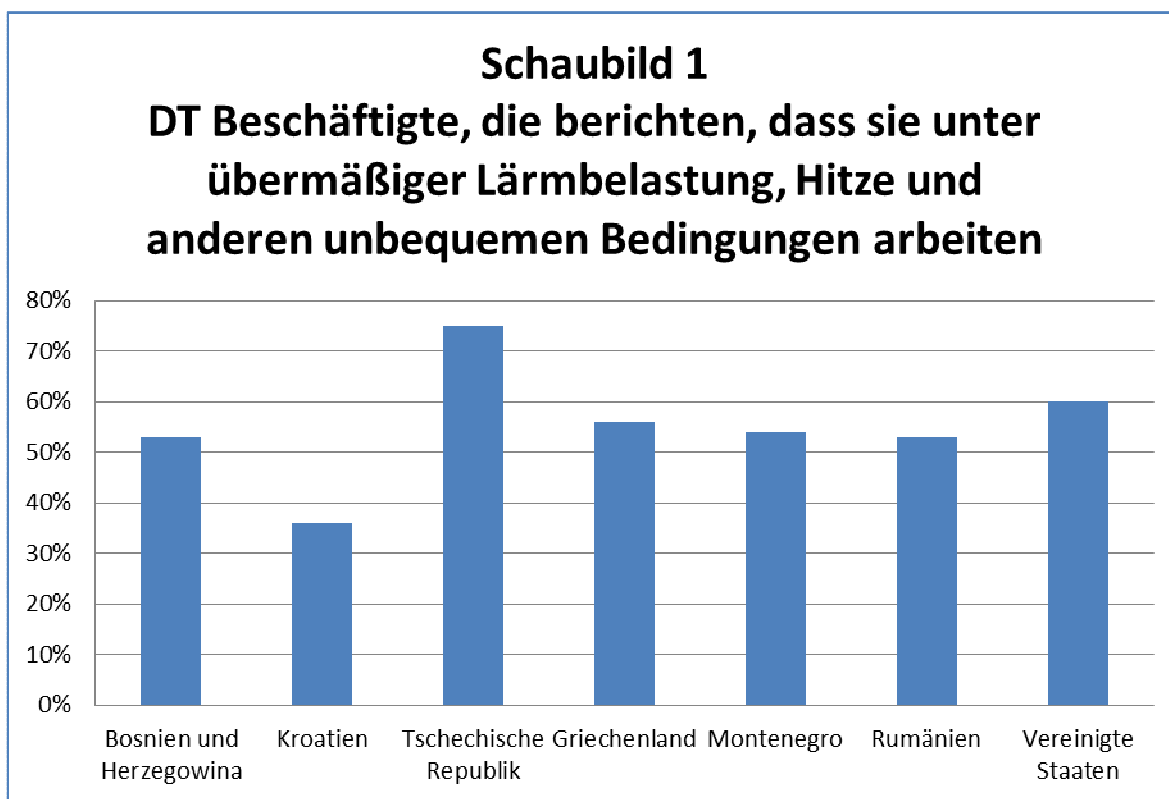
In Kroatien gaben 22 Prozent der Befragten an, bereits mindestens ein Mal an einer Berufskrankheit gelitten oder sich eine Verletzung am Arbeitsplatz zugezogen zu haben. Mit 45 Prozent gaben doppelt so viele Umfrageteilnehmer an, diesen Sachverhalt bereits bei einem Kollegen beobachtet zu haben. Ein Teilnehmer schrieb, er/sie sei „durch die Arbeit auf einem Ohr taub und habe Kollegen von Leitern stürzen sehen“. Andere gaben Wirbelsäulenverletzungen, verstauchte Gelenke und Verkehrsunfälle als typische Probleme bei der Arbeit an. Drei Viertel aller Befragten berichteten von körperlichen Schmerzen, Beschwerden oder Taubheitsgefühlen innerhalb der letzten drei Monate, wobei die Mehrheit Beschwerden in Nacken und Rücken sowie die Hälfte Schmerzen in den Schultern angab. Viele weitere sprachen von Sehstörungen oder Ermüdung der Augen nach der stundenlangen Arbeit am Computer.

In den USA gaben die befragten Mitarbeiter von T-Mobile USA an, dass in den letzten drei Monaten 68 Prozent von ihnen unter arbeitsbedingten Verspannungen, Schmerzen, Beschwerden und Taubheitsgefühlen litten. Nackenschmerzen waren dabei das am häufigsten auftretende Symptom, unter dem 78 Prozent der Befragten häufig leiden. 74 Prozent der Befragten nannten Rückenschmerzen als gesundheitliches Problem. In zwei schriftlichen Kommentaren berichteten die Mitarbeiter von T-Mobile USA von Schmerzen und Beschwerden, da es ihnen nicht gestattet ist, aufzustehen. Ein Angestellter schrieb von Schmerzen, da „in unseren Positionen kein Stehen erlaubt ist, es sei denn, man besitzt ein ärztliches Attest“. Eine andere Mitarbeiterin schrieb, dass ihre Beine häufig schmerzen, da sie „nicht aufstehen und sich bewegen darf“.

Die Angestellten bei Romtelecom und Cosmote in Rumänien berichteten von schlechter Luftqualität am Arbeitsplatz und unzureichender Belüftung. Ein Mitarbeiter schrieb: „Die unzureichende Belüftung führte zur Ausbreitung von Viren. Und durch die Belüftung innerhalb unseres Gebäudes können sich die Viren über die verschiedenen Räume hinweg verbreiten.“

## Unsichere Arbeitsbedingungen

57 Prozent aller befragten Mitarbeiter der Deutschen Telekom gaben an, dass sie gesundheitsgefährdende Arbeiten ausführen müssen. Von den gefährdeten Mitarbeitern berichteten 60 Prozent, dass sie in übermäßiger heißen, lärmbelasteten oder anderweitig stark risikobehafteten Umgebungen arbeiten müssen. In Griechenland gaben 38 % der Befragten an, sie müssten ohne angemessene Sicherheitsausrüstung und Arbeitsmittel arbeiten (siehe Tabelle 5). Ein Techniker des OTE-Konzerns berichtete: „Teams bestehen aus einem Mitarbeiter, dem die geeignete Ausrüstung fehlt, um Leitern oder Masten hinaufzuklettern. Bei einem Unfall kommt jede Hilfe zu spät. Die Folge sind Arbeitsunfälle durch Stürze von Masten, bei denen sich die Betroffenen überwiegend Wirbelsäulenverletzungen zuziehen.“



Ein anderer Mitarbeiter des OTE-Konzerns auf der Insel Syros sagte: „Seit Langem sehen wir uns mit ernstern Problemen in Sachen Hygiene und Sicherheit konfrontiert. Wir arbeiten unter schrecklichen Bedingungen. So lassen sich beispielsweise einige Fenster in unserem Gebäude nicht öffnen oder schließen und werden nicht repariert, obwohl wir kontinuierlich darum bitten.“

Wir haben bereits Klebeband auf die defekten Stellen geklebt. Wenn es regnet, tropft Wasser auf die Fußböden, unsere Schreibtische und unsere Computer. Wir arbeiten in unerträglicher Hitze und Kälte. Seit Jahren wurden weder die Klimaanlage gewartet noch das Gebäude ordentlich gereinigt. Einige Mitarbeiter haben sogar Reinigungsmittel mitgebracht und säubern ihre Büros selbst.“

In Bosnien-Herzegowina gaben 50 Prozent der Befragten an, dass sie ohne ordnungsgemäße Sicherheitsausrüstung arbeiten müssen. Unterdessen berichteten 50 Prozent der kroatischen Arbeitnehmer, dass sie mehr als 12 Stunden pro Tag arbeiten müssen. Über ein Drittel der Befragten in Rumänien und den USA klagten über unzureichenden Schutz vor aggressiven Kunden.

Ein Angestellter des OTE-Shops in Griechenland schrieb: „Wir werden nicht ausreichend vor aggressiven Kunden geschützt. Angesichts der Wirtschaftskrise in Griechenland haben wir es oftmals mit aggressiven Kunden zu tun, die sich über ihre Rechnungen beschweren und uns verbal und manchmal auch gewaltsam angreifen. Dies sorgt bei uns für enorme Angst, Anspannung und manchmal auch Depressionen.“

**Tabelle 5**

**Prozentualer Anteil der Arbeitnehmer, die von hochriskanten Arbeiten berichten, und Arten der Risiken**

Land	Müssen hochriskante Arbeiten ausführen	Übermäßige Lärmbelastung, Hitze, unbequeme Bedingungen	Mangel an ordnungsgemäßen Sicherheitsausrüstungen oder Werkzeugen	Arbeiteten mehr als 12 Stunden pro Tag	Unzureichender Schutz vor aggressiven Kunden	Unzureichender Schutz vor Angriffen oder Raubüberfällen
Bosnien-Herzegowina	38%	36%	14%	29%	18%	3%
Kroatien	38%	36%	14%	29%	18%	3%
Tschechische Republik	4%	75%	25%	-	-	-
Griechenland	26%	56%	38%	31%	27%	14%
Montenegro	41%	56%	24%	35%	37%	7%
Rumänien	23%	53%	40%	43%	38%	30%
USA	41%	60%	33%	33%	33%	7%

## **Die Reaktion der DT auf Krankheiten oder Unfälle am Arbeitsplatz**

Mit sehr wenigen Ausnahmen gaben die Befragten in allen Ländern an, dass sie mindestens alle zwei Jahre eine Art von Arbeitsschutzschulung erhalten. Die Ausnahme hierbei waren die Arbeitnehmer der Croatian Telecom (Hrvatski Telekom), von denen 51 Prozent angaben, dass sie seltener als ein Mal alle zwei Jahre eine Arbeitsschutzschulung erhalten. 20 Prozent gaben an, sie erhalten alle zwei Jahre eine Schulung, aber 16 Prozent erhielten überhaupt keine Schulung.

In Griechenland gaben 32 Prozent der Befragten an, sie erhalten ein Mal pro Jahr oder öfter eine Arbeitsschutzschulung. Die Mitarbeiter in Bosnien-Herzegowina gaben an, dass sich die DT-Unternehmen an das geltende Gesetz halten, das vom Arbeitgeber verlangt, seine Mitarbeiter über Arbeitsschutzmaßnahmen zu informieren und ein Mal alle zwei Jahre eine Brandschutzübung durchzuführen. In der Tschechischen Republik gaben 72 Prozent der Befragten an, dass sie mindestens ein Mal pro Jahr oder öfter eine Schulung und Informationen von T-Mobile Czech Republic erhalten. In den USA gaben 54 Prozent der befragten Mitarbeiter von T-Mobile USA an, dass sie mindestens ein Mal pro Jahr Informationen zum Arbeitsschutz erhalten.

Trotz der regelmäßig von den DT-Unternehmen ausgegebenen Informationen, berichteten die Mitarbeiter in fast allen untersuchten Ländern von Krankheiten und Unfällen am Arbeitsplatz. Darüber hinaus gaben sie an, dass es kein systematisches Vorgehen gibt, wie zum Beispiel einen von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite besetzten Sicherheitsausschuss, um auftretende Arbeitsschutzrisiken zu ermitteln und zu korrigieren. Es gibt kein System, um die Auswirkungen stark stressbelasteter, repetitiver und sitzender Tätigkeiten (im Falle der Callcenter) zu beheben. Wie in den nachfolgenden Abschnitten zu lesen ist, werden Stress und andere Gesundheitsrisiken, die die Arbeit mit sich bringt, aufgrund der Behandlung durch Vorgesetzte und Geschäftsleitung nur noch verschlimmert. Die Kombination aus stressbelastetem Arbeitsumfeld, feindseligen Managementpraktiken und keinerlei Möglichkeit, Arbeitsrisiken vorzubeugen oder diese zu beheben, gefährdet die seelische und körperliche Gesundheit der Arbeitnehmer sowie deren Fähigkeit, produktiv zu arbeiten.

## **Diskriminierung und Mobbing am Arbeitsplatz**

Arbeitnehmer aus den verschiedenen DT-Unternehmen beschrieben eine von Angst, Misstrauen und offener Aggression vonseiten der Vorgesetzten geprägte Arbeitsumgebung. Arbeitnehmer in Griechenland, Bosnien-Herzegowina und Montenegro gaben an, dass sich die häufigste Form der Diskriminierung am Arbeitsplatz gegen Gewerkschaftsmitglieder richtet. Arbeitnehmer in Kroatien, Rumänien und den USA berichteten von verstärkt auftretenden Fällen der Altersdiskriminierung. In Kroatien gaben 28 Prozent der Befragten an, Zeuge von Diskriminierung geworden zu sein, wovon wiederum 51 Prozent von altersspezifischer und 38

Prozent von geschlechterspezifischer Diskriminierung berichteten. 19 Prozent berichteten von Diskriminierung aufgrund einer Gewerkschaftsmitgliedschaft. Ähnlich sieht es in Rumänien aus, wo 15 Prozent der befragten Arbeitnehmer angaben, Zeuge von Diskriminierung am Arbeitsplatz geworden zu sein. Davon berichteten 55 Prozent von Altersdiskriminierung und 35 Prozent von Diskriminierung aufgrund einer Gewerkschaftsmitgliedschaft.

Auf die Bitte, zu beschreiben, wie genau sich die Diskriminierung bei T-Mobile USA äußert, gab ein Arbeitnehmer an: „Einige jüngere Vorgesetzte zeigen offen ihre Missachtung gegenüber älteren Mitarbeitern oder geben sich im Umgang mit diesen äußerst herablassend.“ Eine andere Mitarbeiterin bei T-Mobile USA gab an, sie hätte „einen Vorgesetzten demütigende Bemerkungen über das Alter offen aussprechen gehört“.

Arbeitnehmer in fast allen untersuchten Ländern lieferten beunruhigende Berichte über Drohungen und Mobbing am Arbeitsplatz. Viele der Befragten wurden direkt Opfer von Aggressionen, während andere angaben, sie wurden Zeuge von Aggressionen gegenüber ihren Kollegen. Auffallend ist dabei, dass von denjenigen, die Aggression am Arbeitsplatz erlebt haben, 93 Prozent Opfer von Mobbing – Gruppenzwang, verbale Übergriffe, Herabwürdigung der beruflichen Kompetenz, Demoralisierung oder Demütigung – am Arbeitsplatz wurden.

In Bosnien-Herzegowina gaben 47 Prozent der Umfrageteilnehmer an, sie seien schon mindestens ein Mal Opfer von Aggression am Arbeitsplatz geworden, meist in Form verbaler Übergriffe und Drohungen. In Bezug auf diese Aggression erklärte ein bosnischer Arbeitnehmer: „Das Unternehmen manipuliert geschickt das System und nutzt seine eigene Position, um Gewerkschaftsmitglieder gegen Nicht-Gewerkschaftsmitglieder auszuspielen. Während Gewerkschaftsmitglieder bedroht werden, werden Nicht-Gewerkschaftsmitglieder befördert.“

In der Tschechischen Republik, gaben ungewöhnlich viele der Befragten – 93 Prozent – an, sie seien Zeuge unterschiedlicher Formen von verbalen Übergriffen, Herabwürdigung der beruflichen Kompetenz und demütigenden Witzen gegenüber ihren Kollegen geworden. Das bedeutet, fast alle Befragten haben bereits beobachtet, wie ihre Kollegen auf irgendeine Art gemobbt wurden. Die Diskrepanz zwischen dem prozentualen Anteil der Arbeitnehmer, die Mobbing am eigenen Leib erfahren haben (71 Prozent), und denen, die lediglich Zeuge wurden (93 Prozent), kann durch die Tatsache begründet werden, dass sich die Mitarbeiter nicht trauen, sich zu wehren, wenn sie selbst Ziel einer misslichen Behandlung werden, oder dass viele der drangsalierten Mitarbeiter mittlerweile nicht mehr bei T-Mobile Czech Republic arbeiten und folglich nicht an der Umfrage teilnehmen konnten. In Kroatien gab eine noch höhere Anzahl der Befragten – 95 Prozent – an, sie seien Opfer von Mobbing oder herabwürdigendem Verhalten durch Vorgesetzte geworden, und 94 Prozent gaben an, sie hätten beobachtet, wie Kollegen gemobbt oder gedemütigt wurden.

In Rumänien sind enorm viele Mitarbeiter von Romtelecom und Cosmote Opfer von Drohungen und Mobbing. 32 Prozent der Befragten berichteten von Drohungen am Arbeitsplatz und 93 Prozent von Mobbing in Form von verbalen Übergriffen, Herabwürdigung der beruflichen Kompetenz oder demoralisierenden Witzen. 92 Prozent der rumänischen Befragten gaben an,



sie haben bei ihren Kollegen beobachtet, wie diese eingeschüchtert, gemobbt (psychische Übergriffe) oder bevormundet (verbale Übergriffe, Herabwürdigung der beruflichen Kompetenz, Demoralisierung, Witze und Demütigung) wurden. 38 Prozent der Befragten gaben an, dass ihre Kollegen bedroht, und 4 Prozent, dass ihre Kollegen Opfer körperlicher Gewalt wurden.

In den USA gaben 80 Prozent der befragten Mitarbeiter von T-Mobile USA an, sie seien selbst Opfer von Mobbing in Form von verbalen Äußerungen, Herabwürdigung der beruflichen Kompetenz und unangemessenen Witzen geworden. Ein Arbeitnehmer berichtet, er habe von einem Coach (in übergeordneter Funktion) per Instant Messenger eine Drohnachricht erhalten. Eine andere Mitarbeiterin schrieb: „Er hat heftig an meinem Stuhl gerüttelt, um mich dazu zu bringen, ein Telefonat schneller abzuwickeln.“ Sie berichtete weiter: „Mein Vorgesetzter schnipst mit seinen Fingern in meine Ohren oder klatscht neben meinen Ohren laut in die Hände, damit ich mich bei meinen Telefonaten mehr beeile.“ Und ein weiterer Angestellter schrieb: „Als mich ein Coach loswerden wollte, ohne mir zu sagen, was ich falsch gemacht habe und wie ich das korrigieren kann, schrie er mich vor all meinen Kollegen und einem Kunden an, mit dem ich gerade telefonierte.“ 90 Prozent der befragten Mitarbeiter von T-Mobile USA gaben außerdem an, dass sie bereits Zeuge von Mobbing gegenüber Kollegen geworden sind. Sie berichteten von „Frauen, die von Vorgesetzten schikaniert wurden“, „Schreiattacken“ und einem „Mitarbeiter, dem ein Plüschaffe auf den Rücken gebunden wurde, weil sein Team nur den zweiten Platz [bei den Umsatzzahlen] belegte“.

## **Willkürliches Verhalten des Managements verschlimmert stark stressbelastete Arbeit**

Die befragten Arbeitnehmer erleben in den DT-Unternehmen eine kontinuierliche Beurteilung, aber in vielen Fällen hatten die Mitarbeiter den Eindruck, dass diese Beurteilungen eher dazu dienen, sie für unzureichende Leistungen zu bestrafen, als ihre Effizienz, ihre Fähigkeiten oder ihre Kompetenz zu steigern. In Rumänien gaben 95 Prozent der Befragten an, es gäbe ein System, um die Leistung der Mitarbeiter zu beurteilen, wovon jedoch 34 Prozent dieses als eine Methode beschrieben, die Mitarbeiter zu bestrafen. Im OTE-Konzern in Griechenland gaben 98 Prozent der Befragten an, es gäbe ein Beurteilungssystem, von denen jedoch 49 Prozent überzeugt waren, dass es sich dabei um eine Methode handelt, die Mitarbeiter für eine unzureichende Arbeitsleistung zu bestrafen.

In den USA gaben 97 Prozent der befragten Mitarbeiter bei T-Mobile USA an, es gäbe ein Beurteilungssystem, von denen jedoch die breite Mehrheit (78 Prozent) dieses als eine Möglichkeit beschrieb, Leistungsschwache zu bestrafen. In Kroatien wurden 86 Prozent einer Leistungsbeurteilung unterzogen, und davon gaben wiederum 60 Prozent an, dadurch solle die Effizienz am Arbeitsplatz gesteigert werden, während 22 Prozent der Meinung waren, dadurch sollen Mitarbeiter für unzureichende Leistungen bestraft werden.

Anstatt Beurteilungsmethoden zu nutzen, um Schulungsbedarf zu ermitteln, den Kundendienst zu optimieren oder die Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter auszubauen, wie es in

Deutschland der Fall ist, werden die Leistungsüberprüfungen in verschiedenen DT-Unternehmen scheinbar dazu genutzt, um die Mitarbeiter zu bestrafen und Begründungen für künftige Kündigungen zu sammeln.<sup>21</sup> Strafende Beurteilungssysteme in Kombination mit Stress verursachenden Führungsmethoden verschlimmern die an sich schon stressbelastete Arbeit, die von den Mitarbeitern der DT-Unternehmen ausgeführt wird.

Beförderungen sind an Leistungsbeurteilungen gebunden. Die befragten Mitarbeiter beim OTE-Konzern in Griechenland und bei T-Mobile USA gaben an, dass es keinen klaren Pfad für den beruflichen Aufstieg gibt und dass Beförderungen anscheinend der Vetternwirtschaft unterliegen und auf willkürlichen Entscheidungen basieren – eine Situation, die sich in vielen der untersuchten Länder abzeichnete.

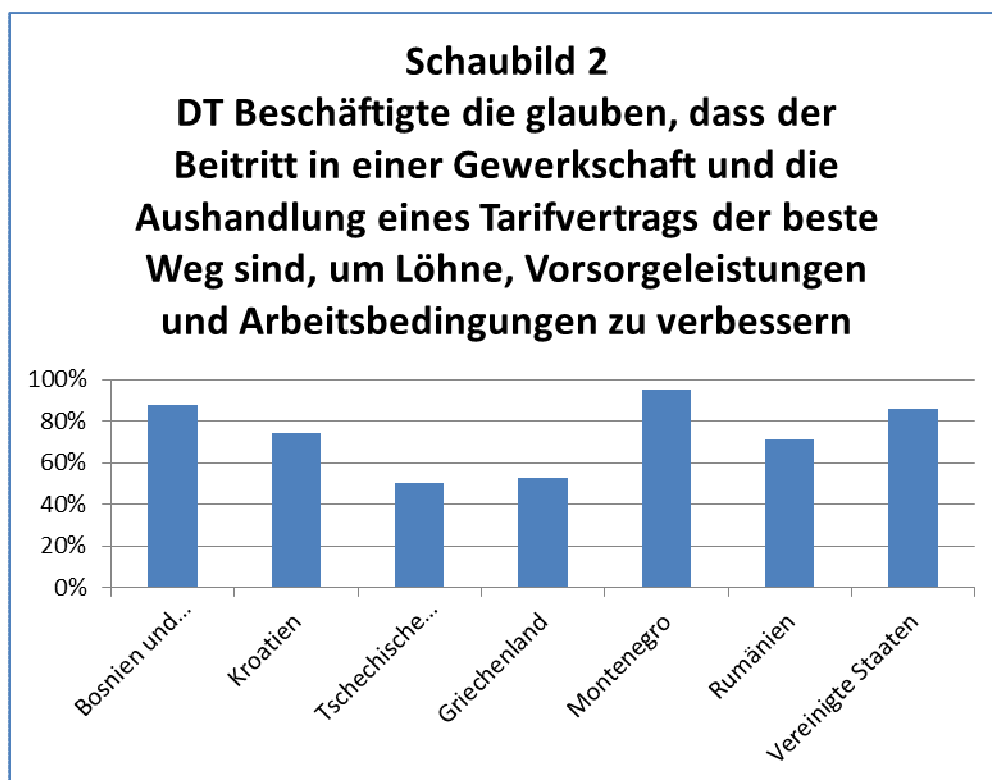
Von den befragten Mitarbeitern des OTE-Konzerns gaben 65 Prozent an, es gäbe kein klares System für Aufstiegsmöglichkeiten und Beförderungen. Ein Arbeitnehmer sagte, eine Beförderung sei so gut wie aussichtslos: „Nur wer Überstunden leistet und auf ein Privatleben verzichtet, wird positiv beurteilt und befördert.“ Ein anderer Mitarbeiter meinte dazu: „In der Regel werden Beförderungen nicht daran festgemacht, wie effizient man arbeitet, sondern wie gut man die ‚richtigen‘ Personen in der Führungsetage oder an einflussreichen Stellen kennt.“ Und ein weiterer Angestellter schrieb: „Beförderungen und Aufstiegchancen gibt es zwar, aber die Geschäftsleitung handelt willkürlich und würdigt keinerlei Verdienste.“ Ein anderer Mitarbeiter des OTE-Konzerns kommentierte: „Es gibt keinen Prozess zur Leistungsmessung. Wer keine Beziehungen hat, kann noch so gut arbeiten, er wird trotzdem nur selten befördert.“

Arbeitnehmer bei Croatian Telecom äußerten sich ähnlich: 65 Prozent gaben an, es gäbe keinen klaren Pfad für den beruflichen Aufstieg. 60 Prozent berichteten, ihr Arbeitgeber verspreche ihnen berufliche Aufstiegsmöglichkeiten, um ihr Arbeitspensum zu steigern.

Die befragten Mitarbeiter bei T-Mobile USA berichteten von ähnlichen Erfahrungen mit diffusen Maßstäben in Kombination mit willkürlichen Managementpraktiken. In einigen Beschreibungen für eine Beförderung hieß es „erstklassige Leistungen und hervorragende Umsatzzahlen und schon steht Ihrem Aufstieg nichts mehr im Weg“, „eine hervorragende Statistik“, „Voraussetzung ist eine erstklassige Leistung seit mindestens drei Monaten“. Diese Formulierungen lassen annehmen, dass durch gute Leistungen eine Beförderung möglich sei, sie sind jedoch schwammig und können durch andere Faktoren untergraben werden, die den Beförderungsprozess anscheinend stärker beeinflussen. So berichteten beispielsweise Mitarbeiter von T-Mobile USA, „Techniker werden befördert, wenn das Unternehmen Gefahr läuft, gewerkschaftlich organisiert zu werden“, und Beförderungen gibt es „oftmals nur für die Günstlinge des Vorgesetzten“. Andere Arbeitnehmer berichteten von einem Beförderungssystem auf der Basis von Vetternwirtschaft und Vorlieben, das heißt, „es hängt davon ab, zu wem man Beziehungen hat“. Ein Mitarbeiter fasste den Mangel an Klarheit und Gerechtigkeit bei den Aufstiegsmöglichkeiten mit den Worten zusammen: „Ich weiß es wirklich nicht, ich habe so viel Bevorzugung erlebt.“ Die Arbeitnehmer prangerten sogar Rassendiskriminierung an und sagten: „Grundvoraussetzung sei die richtige Hautfarbe, das habe ich zwei Mal von demselben Vorgesetzten zu hören bekommen.“

## **DT vereitelt Versuche der Mitarbeiter, von ihrem Recht auf Vereinigungsfreiheit Gebrauch zu machen**

Die Arbeitnehmer sind überzeugt, dass eine Gewerkschaft die beste Möglichkeit bietet, um Ungerechtigkeiten am Arbeitsplatz auszuräumen. 72 Prozent der Befragten gaben an, sie seien der Meinung, dass Arbeitnehmer ihre Arbeitsbedingungen am besten über eine Gewerkschaft und ein Tarifabkommen verbessern können. Die Mitarbeiter der DT-Unternehmen in den sieben untersuchten Ländern identifizieren sich stark mit ihren grundlegenden Arbeitnehmerrechten und ihrem Recht, einer Gewerkschaft beizutreten. In einigen dieser Länder wurde die Befragung unter Gewerkschaftsmitgliedern durchgeführt, wo möglicherweise die positiven Antworten zu Arbeitnehmerrechten und Gewerkschaftsmitgliedschaft herrühren. So antworteten zum Beispiel auf die Frage „Was ist Ihrer Meinung nach die beste Möglichkeit für Arbeitnehmer, ihre Löhne, Arbeitslosen-, Kranken-, und Rentenversicherung sowie die Arbeitsbedingungen zu optimieren?“ 95 Prozent der Befragten in Montenegro und 94 Prozent der Befragten in Griechenland „Die Arbeitnehmer treten einer Gewerkschaft bei und handeln die Bedingungen über einen Tarifvertrag aus“. In Montenegro und Griechenland war die Mehrheit der befragten Mitarbeiter Mitglied in einer Gewerkschaft.



In zwei erwähnenswerten Fällen, USA und Rumänien, wo 55 bzw. 44 Prozent sagten, sie seien keine Gewerkschaftsmitglieder, gab dennoch die breite Mehrheit (88 Prozent der Befragten bei T-Mobile USA und 71 Prozent der Befragten bei Romtelecom und Cosmote) an, sie sei überzeugt, dass eine Gewerkschaft und ein Tarifabkommen effektiver sind als eine „direkte

Beziehung zwischen dem einzelnen Mitarbeiter und dem Arbeitgeber“, um Löhne, Kranken- und Rentenversicherung, Arbeitslosenversicherung und Arbeitsbedingungen zu verbessern. Die Antworten der befragten Arbeitnehmer in Kroatien, von denen 80 Prozent Mitglied in einer Gewerkschaft sind, bewegten sich irgendwo dazwischen: 74 Prozent waren der Meinung, die beste Möglichkeit, Verbesserungen zu bewirken, sei über eine Gewerkschaft.

In fast allen untersuchten Ländern gab ein hoher Prozentsatz der Befragten an, dass sie bei einer ungerechten Behandlung „Hilfe bei einem Gewerkschaftsvertreter suchen“ würden, um den Sachverhalt zu klären. Dies war in Montenegro und Griechenland der Fall, wo 48 bzw. 68 Prozent der Befragten angaben, dass sie sich an einen Gewerkschaftsvertreter wenden würden, um ungerechte Behandlung auszuräumen. In Anbetracht vorhandener Tarifabkommen und Gewerkschaftsvertreter in den DT-Unternehmen dieser beiden Länder, erscheint es logisch, dass sich die Arbeitnehmer eher an einen Gewerkschaftsvertreter wenden würden, anstatt direkt mit der Geschäftsleitung zu sprechen, einen Anwalt einzuschalten oder gar nichts zu tun.

Selbst bei T-Mobile USA, wo es keine starke Präsenz von Gewerkschaften oder Tarifverträgen gibt, gaben 40 Prozent der befragten Arbeitnehmer an, dass sie bei ungerechter Behandlung „Hilfe bei einem Gewerkschaftsvertreter suchen“ würden, um den Sachverhalt zu klären. 27 Prozent gaben an, sie würden mit der Geschäftsleitung sprechen, und 20 Prozent sagten, sie würden gar nichts tun. Einige Arbeitnehmer begründeten ihre Antworten durch Aussagen wie „nichts tun, bis unsere Gewerkschaft offiziell ist“ (d. h. von der Geschäftsleitung anerkannt) oder „Nichts tun, denn ohne eine Gewerkschaft gibt es kaum eine Möglichkeit, sich gegen ungerechte Behandlung zu wehren. Wendet man sich an die Geschäftsleitung oder die Personalabteilung, wird dieser Akt dazu verwendet, einen als Querulant abzustempeln und genauer unter die Lupe zu nehmen.“

#### **DT-Unternehmen hindern ihre Mitarbeiter daran, einer Gewerkschaft beizutreten.**

49 Prozent der befragten DT-Angestellten gaben an, sie seien der Meinung, das Unternehmen schult seine Manager darin, gewerkschaftliche Aktivitäten zu unterbinden, und 67 Prozent sagten, ihr Arbeitgeber äußert sich negativ über die Gewerkschaft oder deren Ruf.

Die Umfrageergebnisse der verschiedenen Länder zeigen eine gewisse Unterschiedlichkeit zwischen DT-Unternehmen und Tochtergesellschaften, was den Gewerkschaftsbeitritt ihrer Mitarbeiter anbelangt. Es erscheint offensichtlich, dass sich in fast allen Ländern ein gewisser Prozentsatz der befragten Arbeitnehmer besorgt darüber äußerte, dass der Arbeitgeber Druck ausübt, um die Mitarbeiter daran zu hindern, einer Gewerkschaft beizutreten, oder die Effektivität und den Ruf der Organisation untergräbt. In Ländern, in denen die Arbeitnehmer auf eine längere Geschichte der Mitwirkung in Gewerkschaften, aktive Mitbestimmung am Arbeitsplatz und anhaltende Kollektivverhandlungen zurückblicken, berichteten weniger Befragte von Versuchen des Unternehmens, seine Mitarbeiter daran zu hindern, einer Gewerkschaft beizutreten, obschon sie keineswegs ein Arbeitsumfeld ohne Einmischung des Arbeitgebers oder ohne Angst der Mitarbeiter vor einer Bestrafung aufgrund ihrer Gewerkschaftsmitgliedschaft beschrieben. Die Antworten der Arbeitnehmer in den USA, in denen es zum Zeitpunkt der Befragung nur eine kleine anerkannte Tarifgemeinschaft und eine

freiwillige, jedoch nicht anerkannte Organisation von Mitarbeitern von T-Mobile USA gibt, ließen auf eine äußerst aggressive und breit gefächerte Arbeitgeberkampagne schließen, um die Angestellten daran zu hindern, einer Gewerkschaft beizutreten, und deren Bemühungen zu untergraben, ihre Organisation auszubauen und Kollektivverhandlungen zu erzielen (Tabelle 6).

Um besser zu verstehen, inwieweit die Unternehmen Druck ausüben, um einer gewerkschaftlichen Aktivität entgegenzuwirken oder diese zu unterbinden, fragten die beteiligten Gewerkschaften die Arbeitnehmer, welche Art von Druck ihnen seitens der Geschäftsleitung entgegengebracht wurde. Verschiedene Beispiele demonstrierten den unternehmenseigenen Ansatz zur Vermeidung einer Gewerkschaft. Dennoch gaben 69 Prozent der DT-Mitarbeiter an, sie würden einer Gewerkschaft beitreten, wenn der Arbeitgeber diesem Schritt nicht ablehnend gegenüberstehen würde.

<b>Tabelle 6</b>	
<b>Prozentualer Anteil der Arbeitnehmer, die meinen, das Unternehmen versucht, eine gewerkschaftliche Aktivität zu unterbinden</b>	
<b>Land</b>	<b>Prozentualer Anteil</b>
Bosnien-Herzegowina	38%
Kroatien	40%
Tschechische Republik	20%
Griechenland	12%
Montenegro	25%
Rumänien	15%
USA	88%

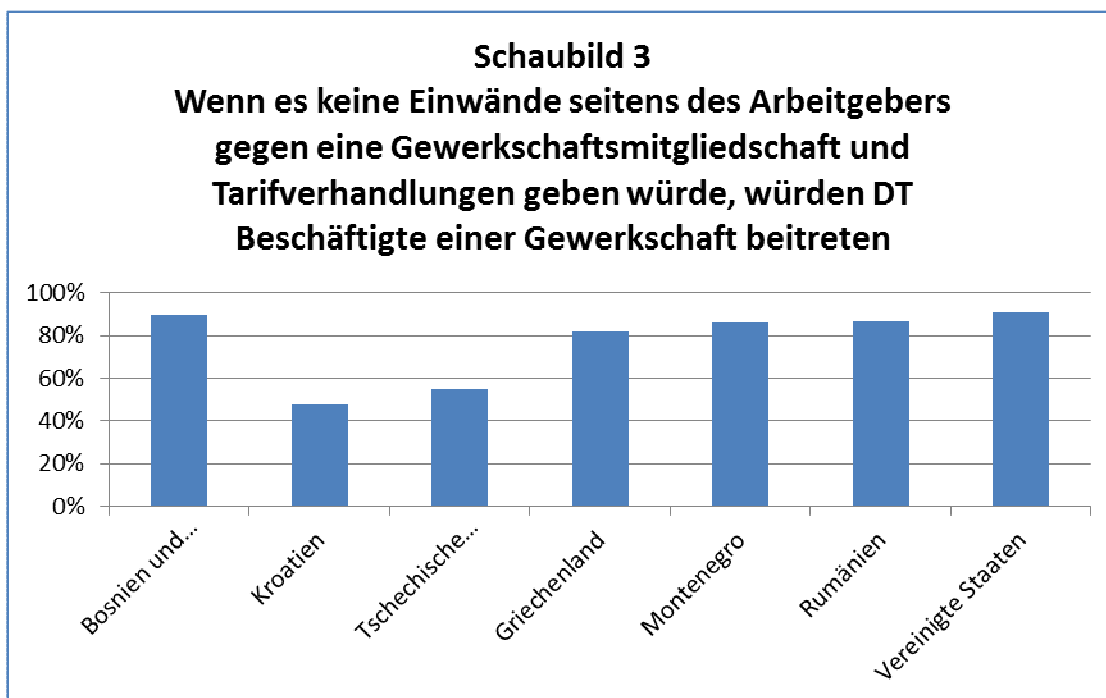
In Montenegro berichteten die Mitarbeiter dennoch von erheblichem Druck durch die Geschäftsleitung, um die Gewerkschaft zu untergraben, insbesondere im Zuge von Kollektivverhandlungen und Streiks. Während dieser Zeit gaben die Mitarbeiter an, dass das Unternehmen versuche, parallel eine von der Geschäftsleitung kontrollierte Gewerkschaft aufzubauen. Darüber hinaus wurden Gewerkschaftsführer gezielt degradiert, diskriminiert und, in einigen Fällen, schließlich im Rahmen eines Programms zum geplanten Stellenabbau entlassen. Ein Arbeitnehmer sagte: „Die Deutsche Telekom respektiert absolut keine Vereinigungsfreiheit. Alles, was wir [in Montenegro] während einer Kollektivverhandlung und eines Streiks erlebt haben, zeigt, dass die DT keinerlei Toleranz für Gewerkschaften aufbringt.“

In der Tschechischen Republik, gaben 100 Prozent der Befragten, die Druck vom Unternehmen zur Unterbindung eines Gewerkschaftsbeitritts erlebt hatten, auf die Frage nach angewandten Methoden zur Vorbeugung einer gewerkschaftlichen Organisation an, dass sich das Unternehmen negativ über die Gewerkschaft und deren Ruf äußert. 50 Prozent sagten, sie



hätten beobachtet, dass das Unternehmen seine Manager anweist, gewerkschaftliche Aktivitäten zu unterbinden, und 25 Prozent berichteten, die Geschäftsleitung drohe damit, dass gewerkschaftliche Aktivitäten dem Unternehmen schaden könnten. Ein Umfrageteilnehmer gab an, es sei allgemein bekannt, dass Mitarbeiter, die versucht hatten, eine örtliche Gewerkschaft zu gründen, von der damaligen Geschäftsleitung entlassen wurden.

In Rumänien bejahten 14 Prozent der Befragten die Frage, ob das Unternehmen versucht, seine Mitarbeiter an der Mitwirkung oder an dem Beitritt in die Gewerkschaft zu hindern. Davon wiederum berichteten 67 Prozent, sie hätten beobachtet, dass das Unternehmen seine Manager darin schult, gewerkschaftliche Aktivitäten zu unterbinden; 37 Prozent sagten, dass sich das Unternehmen negativ über die Gewerkschaft oder deren Ruf äußert; und 33 Prozent gaben an, die Geschäftsleitung drohe damit, dass gewerkschaftliche Aktivitäten dem Unternehmen schaden, es zur Schließung zwingen oder zu Entlassungen führen könnten. 7 Prozent der Befragten berichteten, das Unternehmen verhindere die Präsenz von Gewerkschaftsführern oder Aktivisten in seinen Räumlichkeiten, und weitere 7 Prozent gaben an, das Unternehmen verspreche oder biete seinen Arbeitnehmern besondere Vorteile oder Privilegien, wenn diese nicht der Gewerkschaft beitreten. Ein Arbeitnehmer sagte: „Ein Kollege hatte einmal versucht, mit einem offiziellen Schreiben an den Geschäftsführer und mithilfe anderer Cosmote-Mitarbeiter eine Gewerkschaft zu gründen. Und wenige Wochen später musste er Cosmote verlassen. Die Gründe dafür sind noch immer unklar, niemand weiß, warum er gegangen ist.“ Die breite Mehrheit der rumänischen Umfrageteilnehmer sprach sich dafür aus, Gewerkschaften zu befürworten. Auf die Frage „Wenn Ihr Arbeitgeber keine Einwände gegen eine Gewerkschaftsmitgliedschaft oder Kollektivverhandlungen hätte, würden Sie dann einer Gewerkschaft beitreten?“ antworteten überwältigende 87 Prozent mit Ja.



Obschon es in den USA zur Zeit der Durchführung der Umfrage nur eine kleine anerkannte Verhandlungseinheit gab, sind einige Mitarbeiter von T-Mobile USA über CWA-TU Mitglied der Minderheitsgewerkschaft, einer Gewerkschaft für die Beschäftigten von T-Mobile USA. Auf die Frage, warum sie nicht der CWA-TU beigetreten sind, sagten 72 Prozent: „Ich habe Angst vor der Reaktion meines Arbeitgebers.“ 7 Prozent gaben an, sie hätten noch nicht darüber nachgedacht, 7 Prozent sagten, sie hätten nicht genügend Informationen, und lediglich 14 Prozent gaben an, ihrer Meinung nach sei keine Gewerkschaft nötig.

Auf die Frage, ob das Unternehmen versucht, seine Mitarbeiter an der Mitwirkung an oder dem Beitritt in die Gewerkschaft zu hindern, antworteten 88 Prozent der befragten Mitarbeiter von T-Mobile USA mit Ja. Auf die Bitte, alle Methoden auszuwählen, die ihrer Beobachtung zufolge vom Unternehmen angewendet werden, um Druck auszuüben und somit einer gewerkschaftlichen Organisation vorzubeugen, gaben 89 Prozent der Befragten an, sie hätten beobachtet, dass das Unternehmen seine Manager anweist, gewerkschaftliche Aktivitäten zu unterbinden. 77 Prozent beobachteten, dass sich das Unternehmen negativ über die Gewerkschaft oder deren Ruf äußert, und 60 Prozent berichteten, die Geschäftsleitung drohe damit, dass gewerkschaftliche Aktivitäten dem Unternehmen schaden, es zur Schließung zwingen oder zu Entlassungen führen könnten. 60 Prozent der Befragten berichteten, das Unternehmen verhindere die Präsenz von Gewerkschaftsführern oder Aktivisten in seinen Räumlichkeiten, und 17 Prozent gaben an, das Unternehmen verspreche oder biete seinen Arbeitnehmern besondere Vorteile oder Privilegien, wenn diese nicht der Gewerkschaft beitreten.

Ein Mitarbeiter von T-Mobile USA berichtete, das Unternehmen „sagt in seinem Schulungshandbuch, die Mitarbeiter hätten sich gegen eine Gewerkschaft entschieden“. (Hinweis: Hierbei handelt es sich um eine falsche Äußerung, da die Mitarbeiter keine solche Entscheidung getroffen haben.) Ein anderer Arbeitnehmer sagte: „Gewerkschaftsorganisatoren dürfen das Gebäude nicht betreten. Manager hielten gewerkschaftsfeindliche Ansprachen, in denen den Mitarbeitern gesagt wurde, sie sollen ‚sich dringend davor hüten, irgendetwas von der Gewerkschaft zu unterschreiben‘, und dass wir aufgrund unserer Politik der offenen Tür keine Gewerkschaft brauchen. Diese „Open door policy“ wird von der Personalabteilung aber genutzt, um Mitarbeiter herauszufiltern, die eine Gefahr für die aktuelle gewerkschaftsfreie Umgebung von T-Mobile USA darstellen. Ein anderer Mitarbeiter berichtete, das Unternehmen „legt dem Begrüßungspaket für neue Mitarbeiter Informationsmaterialien bei, in denen es heißt, die Mitarbeiter wollen keine Gewerkschaft. Eine Lüge!“ Die breite Mehrheit der Befragten äußerte mit Nachdruck ihren Wunsch, einer Gewerkschaft beizutreten. Auf die Frage „Wenn Ihr Arbeitgeber keine Einwände gegen eine Gewerkschaftsmitgliedschaft oder Kollektivverhandlungen hätte, würden Sie dann einer Gewerkschaft beitreten?“ antworteten 93 Prozent mit Ja.

**Die Mitarbeiter in DT-Unternehmen verlangen nach Informationen über ihre Rechte als Arbeitnehmer.** Selbst unter den Arbeitnehmern, die keiner Gewerkschaft angehören, sind viele DT-Angestellte stark daran interessiert, mehr über ihre Arbeitnehmerrechte zu erfahren. In fast allen Ländern äußerten die Umfrageteilnehmer ihren Wunsch, mehr über ihre grundlegenden Rechte und die Möglichkeiten zu erfahren, ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern.

In der Tschechischen Republik gaben 73 Prozent der Befragten an, sie hätten gern Informationen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen; 45 Prozent würden gern mehr über die Arbeitsweise der Gewerkschaften erfahren; 42 Prozent wüssten gern mehr über Kollektivverhandlungen und Gewerkschaftsverträge; und 55 Prozent wünschen sich nähere Informationen zum Arbeitsrecht und internationalen Arbeitnehmerrechtskonventionen.

In Rumänien wählten 80 Prozent der Mitarbeiter von Romtelecom und Cosmote als Antwort auf die Frage, über welche Themen in Sachen Arbeitnehmerrecht sie gern mehr erfahren würden, die Option „Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen“, 46 Prozent wählten „Arbeitsweise der Gewerkschaften“, 83 Prozent wählten „Kollektivverhandlungen und Gewerkschaftsverträge“, 70 Prozent wünschten sich nähere Informationen zum Arbeitsrecht und internationalen Arbeitnehmerrechtskonventionen und 45 Prozent sagten, sie wüssten gern mehr über den sozialen Dialog. Ein Arbeitnehmer sagte: „Ich möchte gern konkrete Maßnahmen der Gewerkschaft kennenlernen und wissen, wann bzw. in welchen Situationen ich die Hilfe der Gewerkschaft in Anspruch nehmen oder mich an ihren Aktionen beteiligen kann.“

In Griechenland wählten 72 Prozent der Arbeitnehmer als Antwort auf die Frage, über welche Themen in Sachen Arbeitnehmerrecht sie gern mehr erfahren würden, die Option „Kollektivverhandlungen und Tarifverträgen“, 65 Prozent die Option „Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen“, 60 Prozent die Option „Arbeitsrecht und internationale Arbeitnehmerrechtskonventionen“, 42 Prozent die Option „sozialer Dialog und Betriebsräte“ und 27 Prozent würden gern mehr über die Arbeitsweise der Gewerkschaften erfahren. Ein Mitarbeiter gab an, er wüsste gern mehr über alles, was die Stellung der Arbeitnehmer verbessern kann, und eine andere Angestellte meinte, sie würde gern mehr über das leistungsabhängige Beförderungsprozedere erfahren.

Die Mitarbeiter von T-Mobile USA sehnen sich nach Informationen über ihre Rechte als Arbeitnehmer. Auf die Frage, über welche Themen in Sachen Arbeitnehmerrecht sie gern mehr erfahren würden, wählten über 50 Prozent alle vier Antwortoptionen aus: Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Arbeitsweise der Gewerkschaften, Kollektivverhandlungen und mit Gewerkschaften vereinbarte Tarifverträge sowie Arbeitsrecht und internationale Arbeitnehmerrechtskonventionen. Ein Arbeitnehmer schrieb: „Über alles! Ich möchte so viel wie möglich erfahren!“

## **Herausforderungen für Mitarbeiter in den Geschäftsbereichen der DT Gruppe**

**Die Angaben der DT zum Gesundheitsmanagement stehen in Widerspruch zu den Berichten der Arbeitnehmer.** Im Abschnitt „Promoting Health Competence and Health Awareness“ unter dem Schwerpunkt „Health Management“ im Corporate Responsibility Report 2011 der Deutschen Telekom sagt das Unternehmen:

„Unsere Gesundheitsmaßnahmen reichen von speziellen Angeboten für Nachwuchskräfte und Seminaren zur Stressbewältigung bis hin zu Gripeschutzimpfungen und Vorsorgeuntersuchungen. Über die Reichweite der Mitarbeiterbefragung hinaus, nutzen wir unser Gesundheitsmanagementsystem und unsere Vorsorgeangebote, um Informationen zum Thema Gesundheit unter der gesamten Belegschaft zu streuen und deren Bewusstsein in Sachen Gesunderhaltung zu steigern – zum Beispiel durch den häufig in Anspruch genommenen persönlichen und telefonischen Beratungsservice für Führungskräfte und Mitarbeiter. Aber selbst ohne diese Programme und Angebote lässt sich eine Tatsache jedoch keinesfalls leugnen: Die Grundvoraussetzung für eine gesunde Unternehmenskultur liegt darin, dass die Geschäftsleitung über ihr Führungsverhalten nachdenkt, hochintensive Veränderungen einschränkt und die Qualität ihrer Planungsmaßnahmen steigert.“<sup>22</sup>

**Unzureichendes oder fehlendes Engagement von Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite für Gesundheitsbelange.** Trotz der gemeldeten Unternehmensinitiativen gibt es enorme Abweichungen in Bezug auf die Arbeitsbedingungen, die Behandlung am Arbeitsplatz und die Möglichkeiten der Arbeitnehmer, gesundheitliche Probleme anzusprechen. Die Arbeitnehmer in vielen DT-Unternehmen sehen sich aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit mit ernst psychischen und körperlichen Beschwerden konfrontiert. In einigen Fällen, insbesondere bei fehlender Gewerkschaftspräsenz oder unter Mitarbeitern mit befristeten oder vorübergehenden Arbeitsverträgen wie in Griechenland, leiden die Arbeitnehmer unter noch größeren gesundheitlichen Beeinträchtigungen, da sie durch willkürliche Entscheidungen und unklare Richtlinien in Bezug auf Leistung, Beurteilung und Beförderung zusätzlichem Stress und höheren Anforderungen ausgesetzt sind.

Die Umfrageergebnisse in verschiedenen Ländern zeigen, dass DT-Unternehmen mindestens zwei Mal pro Jahr eine Art von Arbeitsschutzschulung oder entsprechende Informationen anbieten. Die Umfrageergebnisse deuten aber auch auf unangemessene Maßnahmen zur Vorbeugung und Behebung arbeitsbedingter gesundheitlicher Probleme hin. Die Ergebnisse heben insbesondere das Scheitern dessen hervor, was die Deutsche Telekom als „Grundvoraussetzung für eine gesunde Unternehmenskultur“ betrachtet. Obwohl das Unternehmen in seinem Bericht davon spricht, „dass die Geschäftsleitung über ihr Führungsverhalten nachdenkt, hochintensive Veränderungen einschränkt und die Qualität ihrer Planungsmaßnahmen steigert“, ist es häufig gerade das Verhalten von Geschäftsleitung und Vorgesetzten in den DT-Unternehmen, welches die gesundheitlichen und

sicherheitsspezifischen Probleme bei Arbeiten noch verschlimmert, die von Natur aus bereits mit hohen Arbeitsschutzrisiken verbunden sind. Zusätzlich dazu kann der Mangel an angemessenen Methoden zur Behebung berufsbedingter und managementspezifischer Gesundheitsrisiken die seelischen, psychischen und körperlichen Beschwerden einiger Mitarbeiter weiter verstärken.<sup>23</sup>

### **Beschränkungen der Vereinigungsfreiheit ziehen Missbrauch am Arbeitsplatz und unzureichende Handhabe nach sich.**

Auf der DT-Website heißt es: „Die Deutsche Telekom pflegt einen engen, intensiven Dialog mit demokratisch legitimierten Mitarbeitervertretern aus dem gesamten Konzern und arbeitet eng mit Arbeitnehmervertreterausschüssen zusammen. Ohne die aktive Kooperation der von den Mitarbeitern gewählten Vertreter könnten wir niemals all unsere mannigfaltigen Maßnahmen und Projekte umsetzen.“ Die DT behauptet, die Vereinigungsfreiheit und das Mitbestimmungsrecht der Arbeitnehmer zu unterstützen, und sagt: „Wir respektieren und erkennen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivmaßnahmen im Rahmen nationaler Gesetze, Vereinbarungen und Gebräuche an. In Zukunft wird die Deutsche Telekom eine aktive Zusammenarbeit mit Arbeitnehmervertretern auf allen Unternehmensebenen fordern und unterstützen.“<sup>24</sup>

Allerdings stehen die Umfrageergebnisse in deutlichem Gegensatz zu der von der DT beschriebenen „aktiven Zusammenarbeit mit Arbeitnehmervertretern auf allen Unternehmensebenen“. Dort, wo die Arbeitnehmer eine bereits seit Längerem bestehende Präsenz von Gewerkschaftsorganisationen und Kollektivverhandlungen erfahren, haben diese weniger Angst vor einer Einschüchterung vonseiten des Unternehmens und sind überzeugt, dass sie mehr Freiheiten haben, um ihre kollektiven Rechte einzufordern. Aber selbst in gewerkschaftlich organisierten Unternehmen berichten die Arbeitnehmer von ungerechten Praktiken wie Mobbing, willkürlicher Entscheidungsfindung und Versuchen des Unternehmens, die Gewerkschaft daran zu hindern, die Mitarbeiter angemessen zu vertreten.

In Griechenland berichteten die Arbeitnehmer trotz bestehender Kollektivverhandlungen von willkürlicher Entscheidungsfindung bei Beurteilungen und Beförderungen sowie mangelnden gemeinsam vereinbarten, leistungsbasierten Methoden für Aufstiegsentscheidungen. Die griechischen Mitarbeiter gaben zudem an, dass das Beurteilungssystem vorrangig zur disziplinarischen Zwecken und nicht zur Steigerung der beruflichen Effektivität bzw. der Fähigkeiten und Kompetenzen dient und somit Stress, Angst und Depression unter der Mitarbeitern gesteigert werden. Ähnlich berichteten auch die Mitarbeiter in Montenegro, die einem Tarifabkommen unterliegen, dennoch von erheblichem Druck durch die Geschäftsleitung, um die Gewerkschaft zu untergraben, insbesondere während strittiger Verhandlungen und eines Streiks.

Dort, wo die Arbeitnehmer nur eine geringe oder gar keine Präsenz von Gewerkschaften oder Tarifabkommen genießen, herrscht auch ein hohes Maß an Angst. Die Mitarbeiter sind der Meinung, für sie bestehe das Recht auf eine gewerkschaftliche Organisation oder auf Kollektivverhandlungen beinahe gar nicht. Die Arbeitnehmer solcher Unternehmen berichteten



von schwerwiegenden Auswirkungen ungerechter Arbeitsbedingungen und äußerst geringen Möglichkeiten, diese zu verhindern oder zu beheben.

In den USA ist die Zurückhaltung der Mitarbeiter von T-Mobile USA, sich offen und frei an gewerkschaftlichen Aktivitäten zu beteiligen, auf die unverhohlenen Praktiken und Richtlinien des Unternehmens zurückzuführen, seine Arbeitnehmer von einem Gewerkschaftsbeitritt abzuhalten. Es ist kein Zufall, dass in den USA, in denen die Arbeitnehmer eine intensive Abneigung der Geschäftsleitung gegenüber einem Gewerkschaftsbeitritt angaben, diese auch von einem hohen Maß an willkürlicher Entscheidungsfindung, Stress, Mobbing am Arbeitsplatz und misslicher Behandlung berichteten. Die Arbeitnehmer berichteten außerdem, dass ihnen keine sicheren Wege zur Verfügung stehen, um missliche Sachverhalte frei von Bestrafung und weiterer Isolation vorzubringen, und in den wenigen Fällen, in denen sie versucht haben, ihr Recht auf eine gewerkschaftliche Organisation durchzusetzen, übte das Unternehmen einen enormen Druck aus, um das Interesse der Mitarbeiter an einer Gewerkschaft zu zerschlagen.

## **Mittel zur Beseitigung der von den Mitarbeitern der DT Gruppe festgestellten Herausforderungen**

In ihrem Bericht über die soziale Verantwortung des Unternehmens, der im Juni 2013 veröffentlicht wurde, äußerte sich Marion Schick, Personalvorstand der DT Gruppe, unmissverständlich über die Verantwortung der DT:

Unserer Auffassung nach bringt der Slogan "Wir übernehmen Verantwortung" unseren umfassenden Ansatz zur Verantwortung des Unternehmens sehr gut auf den Punkt, der über kurzfristige Ziele hinausgeht und der jeden einzelnen Arbeitnehmer der Deutschen Telekom einbezieht.

Im Jahr 2012 führte die DT eine konzernweite "Employee Relations Policy" (Richtlinie zu Arbeitsbeziehungen) ein. Die darin verwendete Sprache ist abschweifend. So verpflichtet sie das Unternehmen zu "gegenseitigem Respekt und Zusammenarbeit auf der Basis von Vertrauen". Diese Richtlinie verweist auf die fünf "Leitlinien" des Unternehmens, die sich sowohl um Kundenzufriedenheit als auch um Würde und Respekt bei den Interaktionen mit allen Interessenvertretern, Kollegen eingeschlossen, drehen. Des Weiteren werden darin Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter und Themen wie Nachhaltigkeit, Vielfalt, gerechte Entlohnung, optimales Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben, Diskriminierung, Kommunikation und die Zusammenarbeit mit Arbeitnehmervertretern behandelt.

Doch die Verantwortung des Konzerns beinhaltet weit mehr als nur für alle Geschäftsbereiche geltende gemeinsame Richtlinien. Wichtig sind auch die Fähigkeit, Probleme zum Zeitpunkt und am Ort ihres Auftretens zu erkennen, und das Engagement, sie zu beheben. Die Meldung

solcher Probleme ist der erste Schritt zu deren Behebung, und die Deutsche Telekom ist in der Vergangenheit aufgrund ihrer Blockadehaltung in die Kritik geraten.

Für die Lösung dieser Probleme ist allerdings auch die Mitarbeit von Interessenvertretern erforderlich. Viele der Herausforderungen, mit denen sich die Mitarbeiter der DT Gruppe konfrontiert sehen, sind darauf zurückzuführen, wie die Geschäftsführung ihre Mitarbeiter wahrnimmt. In Deutschland arbeitet die Deutsche Telekom nach dem Mitbestimmungsprinzip und nimmt an Tarifverhandlungen mit ver.di teil. Obwohl beide Seiten andere Interessen vertreten und ständig Konflikte herrschen, behandeln die Arbeitnehmervertreter und die Geschäftsführung einander mit einem Respekt, der es ermöglicht, dass sich die Parteien mit dem Konflikt auseinandersetzen und zu einer Lösung gelangen können. Außerhalb Deutschlands versteckt sich das Unternehmen leider hinter einer Fassade des "Einhaltens von nationalem Recht" und zeigt keinerlei Bestreben, dasselbe Niveau des institutionellen Zusammenwirkens wie in Deutschland zu erreichen. Das Einhalten nationalen Rechts sollte bei Geschäften Grundvoraussetzung sein und keine an die Arbeitnehmer gerichtete Unternehmensrichtlinie. Stattdessen muss die Geschäftsführung eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe anstreben, die die Einhaltung internationaler Arbeitnehmernormen und eine tatsächliche Einbringung des Engagements der DT für Arbeitnehmerrechte und Arbeitspraktiken widerspiegelt.

Die folgenden Empfehlungen wurden ausgearbeitet, um die Arbeitnehmerbeziehungen in der gesamten Deutsche Telekom Gruppe zu optimieren und die Unternehmenspraktiken außerhalb Deutschlands internationalen Arbeitsstandards anzupassen, an die sich die DT laut ihrer öffentlichen Berichterstattung angeblich bereits hält.

### **1. Dialog mit der DT Union Alliance und UNI Global Union:**

Wir fordern die Deutsche Telekom auf, umgehend in einen direkten Dialog mit Vertretern der DT Union Alliance und UNI Global Union einzutreten, um die in diesem Bericht festgestellten Probleme hinsichtlich der Arbeitsbedingungen sowie der Menschen- und Arbeitnehmerrechte zu beheben. Folgende konkrete Probleme sind zu behandeln:

- **Erklärung zu Respekt und Dialog:**

Wir fordern eine Erklärung der DT zu Respekt und Wertschätzung gegenüber allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit, übersetzt in alle Sprachen, und die Bereitschaft zum offenen und andauernden Dialog mit Arbeitnehmervertretern in allen Ländern, in denen die DT vertreten ist. Dies ist die Voraussetzung, um die Herausforderungen der von den Mitarbeitern im vorliegenden Bericht genannten Probleme zu meistern, insbesondere, um dem Druck von Seiten der Geschäftsführungen und dem Arbeitsstress sowie fehlendem Arbeitsschutz entgegenzuwirken.

Diese Erklärung könnte das in der im Oktober 2013 veröffentlichten neuen Sozialcharta aufgeführte allgemeine Prinzip des Respekts präzisieren.

○ Vereinigungsfreiheit:

Wir fordern eine konzernweite, schriftliche Verpflichtung zur Wahrung der Rechte aller Mitarbeiter von Geschäftsbereichen der DT auf der ganzen Welt, Gewerkschaften zu gründen, ihnen beizutreten und an Kollektivverhandlungen teilzunehmen. Die im Dialog mit Arbeitnehmervertretern erarbeitete Verpflichtung soll die Freiheit der Mitarbeiter anerkennen, zu entscheiden, ob sie an Arbeiterorganisationen teilnehmen und in Kollektivverhandlungen für ihre Interessen eintreten möchten. Das Unternehmen sollte außerdem erklären, dass keinerlei Maßnahmen ergriffen werden, um Mitarbeiter von der Wahrnehmung ihrer kollektiven Rechte abzuhalten.

○ Führungsstil:

Die DT erklärt sich bereit, alle Führungskräfte, insbesondere Geschäftsführer, in Übereinstimmung mit der neuen Sozialcharta der DT von 2013 zu schulen, um einen respektvollen Umgang mit allen Arbeitnehmern sicherzustellen, damit sie ihrer Aufgabe ohne Zwang nachgehen können. Zudem sollten Regeln für die Sanktionierung von Geschäftsführern und Vorgesetzten erarbeitet werden, die sich nicht an diese Vorgaben halten.

○ Auslagerungen und Entlassungen:

Wir fordern die Bereitschaft der DT, im Falle von geplanten Auslagerungen, Offshoring, Nearshoring, dem Einsatz zeitlich befristeter Anstellungen sowie bei Entlassungsplänen rechtzeitig gemeinsame Lösungen mit Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften zu suchen, die auch die Interessen der Arbeitnehmer berücksichtigen.

○ Systeme zur Bezahlung, Leistungsmessung und -auswertung

Wir fordern die DT auf, in allen Ländern mit den Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften Systeme zu entwickeln, die konsistent und transparent und für die Beschäftigten nachvollziehbar sind, und die mit den Mitarbeitern weltweit per Arbeitsvertrag vereinbart werden. Ziel von Leistungsmessungen und -auswertungen jeder Art muss ein verbesserter Kundenservice und nicht die Disziplinierung oder Entlassung von Arbeitnehmern sein.

Im Falle von Zielvorgaben müssen diese nachvollziehbar und dürfen nicht willkürlich sein. Sie dürfen nicht zu Einkommenskürzungen, Bestrafungen oder Disziplinierungen führen.

○ Arbeitsplatzbedingungen:

Lösungen für die im Bericht angezeigten Probleme (wie z.B. Beheizung, Belüftung, ergonomische Vorrichtungen, Arbeitsmittel und Anlagen) müssen umgehend in Angriff

genommen werden, um eine sichere und produktive Arbeitsumgebung in allen Ländern zu schaffen.

- Gesundheit und Sicherheit (Arbeitsschutz):

Die DT wird aufgefordert, mit den Arbeitnehmervertretern in der DT Union Alliance und UNI Global Union zusammenzuarbeiten, um Praktiken am Arbeitsplatz umzusetzen, die die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer gewährleisten sowie Krankheiten und Unfällen vorbeugen. Über Arbeitsschutzmaßnahmen hinaus sind Mechanismen zur Behebung von auftretenden Gesundheits- und Sicherheitsrisiken zu entwickeln.

Die Deutsche Telekom könnte deutliche Fortschritte bei der Verbesserung des Arbeitsschutzes machen, indem sie die bereits vorhandenen, von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite besetzten Arbeitsschutzausschüsse in gewerkschaftlich organisierten Anlagen stärkt. In Einrichtungen, in denen keine solchen Mechanismen existieren, sollten die Mitarbeiter eigene Vertreter in Betriebsausschüsse wählen können, um sowohl die von den Arbeitnehmern als auch die von der Geschäftsleitung festgestellten Probleme anzusprechen und korrigieren zu können. Alle Ausschüsse sollten einen gemeinsamen Jahresbericht verfassen, in dem die Fortschritte des jeweiligen Landes in Sachen Arbeitsschutzplanung und -umsetzung dargelegt werden. Die Berichte sollten zudem statistische Angaben zu Arbeitsschutzvorfällen und entsprechenden Korrekturmaßnahmen beinhalten.

- DT-Vorstand in der Verantwortung für die Geschäftsführer und Vorstände der Ländergesellschaften:

Es sollte eine Möglichkeit vereinbart werden, Verhalten von nationalen Geschäftsführungen und Vorständen, die in besonderer Weise dem Image des Konzerns schaden, und Verstöße gegen Menschenrechte vom DT-Vorstand überprüfen und sanktionieren zu lassen. Regeln für die Weitergabe an die Zentrale der Deutschen Telekom sollten mit der UNI Global Union und der DT Union Alliance vereinbart werden.

- Mitarbeiterbefragungen

Die volle Vertraulichkeit von Mitarbeiterbefragungen muss in allen Ländern sichergestellt sein. Hilfreich wäre hier ein Statement des deutschen Managements an alle Mitarbeiter, damit alle Mitarbeiter wissen, dass sie ehrlich antworten können, ohne Repressalien befürchten zu müssen. Wie in Deutschland der KBR am Entwurf der Fragen beteiligt wird, so sollen auch der EBR und in den Ländern außerhalb Europas die Interessenvertretungen beteiligt werden. Dort wo das derzeit noch nicht geschieht, müssen die Ergebnisse den Arbeitnehmervertretern mitgeteilt werden.

## **2. Globaler Rahmenvertrag:**

Die Deutsche Telekom wird aufgefordert, ergebnisoffen in erneute Verhandlungen zu einem Globalen Agreement mit UNI Global Union einzutreten

## **3. Globaler Betriebsrat:**

Die Deutsche Telekom wird aufgefordert, mit der UNI Global und der DT Union Alliance erste Gespräche aufzunehmen, um Verhandlungen vorzubereiten, mit dem Ziel, einen Globalen BR (Welt-BR) zu installieren.

## **Fazit**

Die vorgeschlagenen Maßnahmen erfordern Engagement und harte Arbeit, sowohl von Vertretern der Arbeitnehmerschaft als auch des Unternehmens. Die von den Mitarbeitern von Geschäftsbereichen der DT herausgestellten Probleme sind real und dürfen nicht ignoriert werden. Sie wirken sich negativ auf die Motivation der Mitarbeiter und so auch auf die Deutsche Telekom aus. Konzernweite Verantwortung verlangt außerdem eine konsistente und unparteiische konzernweite Implementierung. Die DT kann die von den Mitarbeitern in den sieben Ländern vorgebrachten Probleme lösen, indem sie dort, wo Gewerkschaften existieren, enger mit Arbeitnehmervertretern zusammenarbeitet und dort, wo die Arbeitnehmer noch nicht gewerkschaftlich vertreten werden, ihre destruktive Ablehnung gegenüber den Gewerkschaften ablegt. Die Deutsche Telekom Union Alliance strebt eine Zusammenarbeit mit dem Unternehmen an, um dieses neue Rahmenkonzept umzusetzen.

Übersetzung von einem englischen Originaltext

## **ANMERKUNGEN**

---

<sup>1</sup> Jedes Jahr nimmt der DGB eine Zufallsauswahl deutscher Arbeitnehmer vor, um die Qualität der Arbeitsbedingungen zu ermitteln. Der Fragebogen umfasst in der Regel über 30 Fragen zu Themen wie Kollegialität, Möglichkeiten zur kreativen Entfaltung am Arbeitsplatz, Unternehmenskultur, physische und psychische Anforderungen usw. Siehe <http://www.dgb-index-gute-arbeit.de/>. Aufgrund des enormen Erhebungsumfangs (ca. 8.000 Umfrageteilnehmer) können die Ergebnisse an Unternehmen von der Größe der DT gemeldet werden.

<sup>2</sup> Input Consulting, „Gute Arbeit im Telekom Konzern: Ergebnis der Beschäftigtenbefragung im Überblick“,

---

2013. Der Großteil der Ergebnisse wird von ver.di gemeldet unter <http://tk-it.nrw.verdi.de/projekte/belastungsschutz-und-leistungsbegrenzung-im-telekom-konzern/ergebnisse-der-beschaeftigtenbefragung-gute-arbeit-im-telekom-konzern>.

<sup>3</sup> Das Ziel bestand nicht darin, die Umfrage zur Ermittlung des DGB-Index Gute Arbeit zu replizieren, da keine Zufallsauswahl möglich und der Zugang zu den Arbeitnehmern schwierig war. Deshalb können die nachfolgend aufgeführten Ergebnisse nicht mit der deutschen Umfrage verglichen werden.

<sup>4</sup> Die DT definiert betriebliche Erträge als EBITDA – Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen.

<sup>5</sup> Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei nicht um eine vollständige Auflistung der DT-Investitionen handelt. So wurden hier die Telekommunikationsgeschäfte in Albanien, Bulgarien, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, den Niederlanden, Polen oder der Slowakei nicht berücksichtigt.

<sup>6</sup> Deutsche Telekom AG, „We Take Responsibility: The 2009 Corporate Responsibility Report“, S. 7.

<sup>7</sup> DT AG, „We Take Responsibility“, S. 8.

<sup>8</sup> European School of Management and Technology, „90 seconds with ... René Obermann“ [http://www.youtube.com/watch?v=5ajCF\\_4gsj4](http://www.youtube.com/watch?v=5ajCF_4gsj4).

<sup>9</sup> United Nations Global Compact, „Corporate Sustainability in the World Economy“, S. 1. [http://www.unglobalcompact.org/docs/news\\_events/8.1/GC\\_brochure\\_FINAL.pdf](http://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/GC_brochure_FINAL.pdf)

<sup>10</sup> <http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/labour.html>

<sup>11</sup> ILO, „The Labour Principles of the United Nations Global Compact: A Guide for Business“, 2008, 2010, S. 1. [http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS\\_101246/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_101246/lang--en/index.htm)

<sup>12</sup> ILO, „The Labour Principles“, S. 15.

<sup>13</sup> Deutsche Telekom AG, „Deutsche Telekom’s Global Compact Communication on Progress 2006“, Dezember 2006, S. 3.

<sup>14</sup> Deutsche Telekom, „Social Charter“, S. 3. Seit der Veröffentlichung der aktualisierten Sozialcharta im Oktober 2013 ist das Dokument nicht mehr auf der Webseite der Telekom, nachlesen lässt sie sich unter: <http://cwafiles.org/tmobile/DTSocialCharter2003.pdf>. Die aktuelle Fassung von 2013 ist einsehbar unter: <http://www.telekom.com/company/at-a-glance/responsible-employer/144584>

<sup>15</sup> DT, „Social Charter“, S. 3.

<sup>16</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development, „OECD Guidelines for Multinational Enterprises“, S. 8. <http://www.oecd.org/dataoecd/56/36/1922428.pdf>

<sup>17</sup> „OECD-Richtlinien“, S. 17.

<sup>18</sup> Zur Planungsgruppe zählte auch die Gewerkschaft Sindikata e Postë-Telekomit Shqiptar in Albanien. Die SPTS erhielt jedoch nur einen ausgefüllten Fragebogen zurück. Gewerkschaftsvertreter führen diese schwache Rücklaufquote auf die Tatsache zurück, dass es in den dortigen T-Mobile-Unternehmen keine anerkannte Gewerkschaft und keine Möglichkeit gibt, direkt mit den Angestellten zu sprechen. Darüber hinaus berichtete die



---

Gewerkschaft von einer erheblichen Angst unter den Angestellten, an einer gewerkschaftlich durchgeführten Befragung teilzunehmen, da im September 2012 zwei Mitarbeiter entlassen wurden, die versuchten, bei T-Mobile Albania eine Gewerkschaft zu gründen.

<sup>19</sup> Deutsche Telekom, „Deutsche Telekom Results Financial Year 2012 Backup“; für Montenegro: Crnogorski Telekom Annual Report 2012.

<sup>20</sup> Die hier aufgeführten Ergebnisse der US-amerikanischen Befragung ähneln denen, die auch von der CWA und anderen Gewerkschaften erhoben wurden. Siehe CWA, „Standing up for Good Jobs in Charleston: T-Mobile Workers Speak Out“, Mai 2013. Siehe auch John Logan, „Lowering the Bar or Setting the Standard? Deutsche Telekom’s U.S. Labor Practices“, American Rights at Work, 2009.

<sup>21</sup> Diese Ergebnisse entsprechen der gründlichen Untersuchung, die in Callcentern in Deutschland und den USA von Virginia Doellgast durchgeführt wurde. Siehe „Disintegrating Democracy at Work: Labor Unions and the Future of Good Jobs in the Service Economy“, (Ithaca and London: ILR Press, 2012).

<sup>22</sup> Deutsche Telekom, 2011 Corporate Responsibility Report: We Take Responsibility. Health Management: Promoting Health Competence and Health Awareness, 2011. <http://www.crr-report.telekom.com/site12/employees/competitive-workforce/health-management#atn-1388-2566.atn-1388-2562>

<sup>23</sup> Deutsche Telekom, 2011 Corporate Responsibility Report: We Take Responsibility. Health Management: Promoting Health Competence and Health Awareness, 2011.

<sup>24</sup> <http://www.telekom.com/company/at-a-glance/responsible-employer/144576>