



Aktionsmonat Oktober

Abkommen unterbindet geheime Überwachung

Alle Rückmeldungen an UNI Global Union deuten darauf hin, dass Stress für Kundendienstbeschäftigte in aller Welt ein großes Problem ist.

Eine Ursache ist die - zum Teil geheime - Überwachung, ein Gefühl, kaum Kontrolle über das eigene Arbeitsleben zu haben.

Das muss nicht so sein.

In Europa haben im Rahmen einer Vereinbarung mit Telekommunikationsbetreibern 40 Unternehmen einen Kodex vereinbart, der geheime Überwachung ächtet.

Laut der Vereinbarung, die sich aus dem regelmäßigen EU-Dialog zwischen Gewerkschaften und Arbeitgebern im europäischen Telekomsektor ergab, müssen „Beschäftigte von Kundenkontaktzentren Kenntnis von Vereinbarungen über Leistungsüberwachung haben“.

„Kundenkontaktzentren, die sich wirklich für die Arbeitszufriedenheit und die Entwicklung ihres Personals engagieren, sind die Zukunft des Geschäfts“, so die Vereinbarung weiter.

Findet Überwachung statt, muss sie bekannt sein und zu einem bestimmten Zweck und mit Schutzvorschriften für die Beschäftigten erfolgen.

Jeder kann gewinnen - weniger Stress reduziert den Personalwechsel und kommt Management und Personal zugute.

CWU Ghana organisiert 327 Callcenter-Beschäftigte

Südafrikanischer Callcenter-Sektor in raschem Wachstum

Auf einer UNI-Africa-Telekom-Konferenz in Bagamoyo, Tansania, teilte der CWUGeneralsekretär Anthony Ekw Dadzie mit, die Communications Workers' Union von Ghana habe 327 Callcenter-Beschäftigte bei der Tochter von Ghana Telecom, Exceed, organisiert.

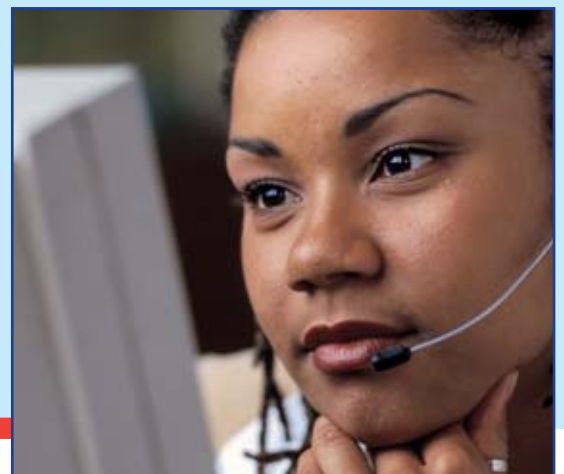
Die 2004 gegründete Exceed Company will zum besten Kundendienstkontaktzentrum in Afrika werden. Sie ist der größte von fünf in Ghana tätigen Callcenter-Betrieben. Exceed erwägt Angebote von Südafrika und Gambia, als deren Kontaktzentrum zu dienen.

Die Telekom-Konferenz erfuhr, dass Kundendienststellen in Callcentern künftig enorm wachsen dürften. Allein in Südafrika sollen im vergangenen Jahr über 100 000 Stellen geschaffen worden sein, und mehrere westliche multinationale Konzerne betreiben Callcenter in Kapstadt.

Die Konferenz betonte, die Gewerkschaften müssten die Callcenter-Beschäftigten organisieren, um ihnen Kompetenzentwicklung und menschenwürdige Arbeit zu garantieren. Herr Dadzie erklärte, die CWU Ghana habe ferner Beschäftigte in folgenden Telekomunternehmen organisiert:

- 251 Beschäftigte beim französischen Medienunternehmen TV Africa
- 67 Beschäftigte beim chinesischen Ausrüstungsverkäufer ZTEC
- 56 Beschäftigte bei Cable Gold TV (chinesisches Bezahl-TV)
- 48 Beschäftigte bei Datatel
- 18 Beschäftigte bei Punch Communication.

Er appellierte an UNI, die Gewerkschaft bei der Ausbildung in Organisierungsfähigkeiten und Anwerbsstrategien im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie zu unterstützen.



Für Kundendienst-Fachkräfte

Überwachung - die Erkenntnisse

In Callcentern in aller Welt wurde die Überwachung untersucht. Die von der renommierten Cornell University in den USA erstellte Studie war Teil einer weit umfassenderen globalen Momentaufnahme des Callcenter-Sektors. Eine Zusammenfassung der Erkenntnisse -

Die Häufigkeit der Leistungsüberwachung - Rückmeldungen über Leistung, Qualität des Anrufs und des Zuhörens, variieren zwischen Ländern. Die Überwachung erfolgt in der Regel:

- in Ländern mit Sozialwirtschaft monatlich
- in Ländern mit liberaler Wirtschaft vierzehntäglich
- in Industrieländern wöchentlich oder häufiger.

In Indien ist die Überwachung am intensivsten.

(In ‚sozialen Marktwirtschaften‘ sind die Gewerkschaften in der Regel stärker und ein wichtiger Faktor für diese Unterschiede.)

Die Leistungsüberwachung ist bei Vertragsunternehmen intensiver und kommt wöchentlich vor - gegenüber monatlich in betrieblichen Zentren.

Der übliche Personalwechsel in Callcentern mit hoch qualitativen Arbeitsplätzen (hohe Diskretion und geringe Überwachung) beträgt 9%, während er bei Stellen von geringer Qualität (geringe Diskretion, hohe Überwachung) bei 36% liegt.

Einige Forderungen von UNI Global Union:

- Überwachung sollte nur erlaubt sein, wenn der Zweck bekannt und annehmbar ist.
- Die gesammelten Daten sollten nur zu diesem Zweck verwendet werden (Aufzeichnungen für „Ausbildungszwecke“ sollten dann nicht für andere Zwecke genutzt werden).
- Die Beschäftigten müssen wissen, dass sie überwacht werden oder werden könnten.
- Abhören sollte nur gelegentlich, nicht ständig vorkommen.
- Die Beschäftigten haben Recht auf Zugang zu den aufgezeichneten Daten und auf Berichtigung von Ungenauigkeiten.
- Die Bänder müssen nach einem bestimmten Zeitraum vernichtet werden.

Aktionsmonat in der Mongolei vereinbart

Eine Tagung von Führungskräften des Gewerkschaftsausschusses der Kundendienstabteilung von Mongolia Telecom erörterte die von UNI Global Union in Callcentern geführte Kampagne.

Der Ausschuss vereinbarte verschiedene Veranstaltungen für den Aktionsmonat. Für das Personal wurde ein Referat über ‚Wege aus dem Stress‘ organisiert.

Über 100 Mitglieder nahmen an einer in Zusammenarbeit mit dem Meditationszentrum ‚Art of Living‘ veranstalteten Ausbildungssitzung teil.

Die Gewerkschaft betrieb zudem Werbung und erteilte der Zeitung der mongolischen Gewerkschaft Informationen.

Wir danken B. Yanjmaa, Leiter des Gewerkschaftsausschusses der Kundendienstabteilung, für diese Informationen aus der Mongolei.



UNI erstellte eine ausführliche Übersicht über den wachsenden Übergriff der Überwachung in der Arbeitswelt.

„Sie werden beobachtet“ kann in fünf Sprachen heruntergeladen werden von:

www.uniglobalunion.org/surveillance


globale Gewerkschaft

Wir vereinigen die Callcenter-Beschäftigten