

## DREI FRAGEN AN THOMAS DEHLER

Über Work@Home-Konzepte und deren Umsetzungsmöglichkeiten für Call Center sprachen wir mit Thomas Dehler, Gründer und Geschäftsführer der GEFTA – Gesellschaft für Telearbeit.

**CallCenterProfi: Herr Dehler, bereits seit dem Jahr 2000 beschäftigen Sie sich mit Heimarbeitskonzepten. Warum hat es der Work@Home-Ansatz im Call Center-Segment noch nicht zum State-of-the-Art-Ansatz geschafft? Wo liegen die Hindernisse?**

*Dehler: Bei Work@Home im Organisationsansatz geht es nicht nur um eine Verhaltensänderung, die leider nur sehr langsam erfolgt, sondern auch um eine Revolution für den Arbeitsmarkt. Wird der private Raum erst einmal zum Arbeitsplatz, gilt es, Auflagen zu erfüllen. Auf der einen Seite wollen Unternehmen den Ansprüchen einer individualisierten und flexibleren Arbeitswelt gerecht werden, auf der anderen Seite jedoch müssen Regeln geschaffen werden, die Orientierung bieten und Auszeiten ermöglichen. Genau hier setzen wir als Serviceprovider an und unterstützen Unternehmen unter anderem in allen organisatorischen und weiteren Kern-Fragen bei der Implementierung von Work@Home. Darüber hinaus wissen wir aufgrund unserer langjährigen Erfahrung, dass gerade zu den datenschutzrechtlichen und IT-Security-Themen wie auch dem Führungskonzept im Markt ein enormer Nachholbedarf existiert. Wie bei allem Neuen braucht es Aufklärung und bei allen Chancen haben wir eine ausgeprägte Risikodiskussionskultur. Die schnelle und massenhafte Einführung von Work@Home braucht ein vertrauensvolles, ein zertifiziertes Durchführungsmodell, was es so allerdings nicht gibt. Derzeit gibt es nur individuelle Maßnahmen, daher auch nur einen langsamen Zuwachs für den Work@Home-Ansatz.*

### WEITERE INFORMATIONEN

Mehr zum Thema „Work@Home“ finden Sie auf Seite 45 in diesem Heft sowie dauerhaft unter: [www.gefta.eu](http://www.gefta.eu)

**CallCenterProfi: Wie sieht es denn im Bereich Ressourcenverfügbarkeit bei Work@Home aus? Sind Unternehmen schon darauf ausgerichtet und wo sehen Sie hierbei die größten Herausforderungen und Chancen in der Branche?**

*Dehler: Klassische konventionelle, standortgebundene Organisationen sind auf der ständigen Suche nach Mitarbeitern, um beispielsweise Wachstum zu meistern oder Fluktuation zu kompensieren. Allerdings sind diese Unternehmen von der Arbeitsmarktreserve, welche durch den standortunabhängigen Ansatz und gerade außerhalb von Ballungsgebieten verfügbar steht, ausgeschlossen. Gerade auf Arbeitgeberseite muss im Falle einer dezentralisierten Organisation ein Umdenken von Kontrolle zu Vertrauen und von Präsenz- auf Distanzkultur geschehen. Als Ergebnis dieser Differenzierung erhalten Unternehmen einen ganz neuen Zugang zu potenziellen und bereits bestehenden Mitarbeitern. Denn Unternehmen, die ihren Mitarbeitern flexible Lösungen wie Work@Home anbieten, gewinnen deutlich an Attraktivität, was einen klaren Wettbewerbsvorteil bedeuten kann. Vor allem in der Mitarbeiterzufriedenheit liegt der entscheidende Wettbewerbsvorteil, denn zufriedene und vor allem motivierte Mitarbeiter schaffen zufriedene Kunden.*

**CallCenterProfi: Auf der CCW 2015 haben Sie als GEFTA-Geschäftsführer auch Gespräche mit Gewerkschaftsvertretern geführt. Im Kern ging es dabei auch um die Folgen, Auswirkungen und Alternativen zu den Themen der Branche. Wie sind die Gespräche verlaufen?**

*Dehler: Die Meinung und Stellung der Gewerkschaft zur Thematik Sonntagsarbeitsverbot möchte ich hier nicht erneut reflektieren. Wenn der Begriff Work@Home fällt, geht es auch um Work-Life-Balance und aus Sicht der Sozialpartner um die Reglementierung und Regelung der Arbeitszeitsouveränität. Nehmen wir zum Beispiel eine Mutter von zwei Kindern, die abseits eines Ballungszentrums lebt und in Teilzeit arbeiten möchte. Die Schwierigkeit, ihre Familie mit einer sinnvollen Arbeitstätigkeit in Einklang zu bringen, wird für sie zu einem Balanceakt. Zudem gibt*



„Wie bei allem Neuen braucht es Aufklärung.“

*es nur wenige Arbeitnehmer, die sich darauf einlassen. Zu groß ist die Gefahr, dass die Kinder erkranken und sie ausfällt oder dass sie auf ihrem Arbeitsweg im Stau stecken bleibt. Auf der anderen Seite ist sie hochmotiviert und qualifiziert für die Arbeitsstelle. In meinen Gesprächen mit Gewerkschaftsvertretern hat sich gezeigt, dass Unternehmen wie ver.di Work@Home unter dem Aspekt bestimmter vertraglicher wie auch organisatorischer Gestaltungsrahmen respektive die familienfreundlichen Einsatzplanungsansätze sehr begrüßen. Alles zusammen existieren deutliche Zeichen, wohin die Reise in puncto Work@Home gehen wird. Mein persönliches Vorhaben ist es, mit der GEFTA Mitgestalter und Enabler zu sein, um den trotz fortschreitender Digitalisierung von Arbeit weiterhin noch stark konservativ denkenden Firmenlenkern ein zuverlässiger Unterstützer und Partner zu sein und Work@Home zu einem etablierten und weithin anerkannten Standard auf dem deutschen Arbeitsmarkt werden zu lassen.*