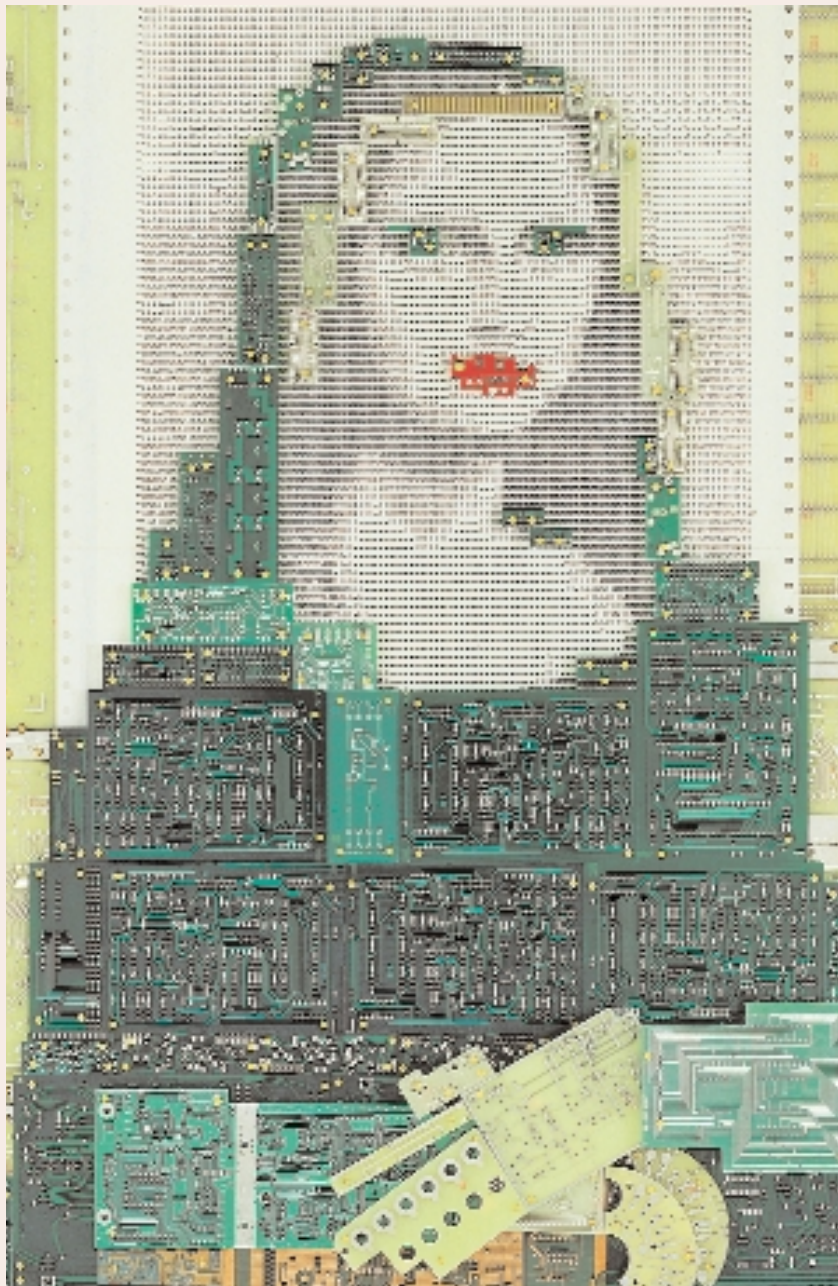


# Telecenter statt



EIN  
PRAXISBERICHT  
AUS DEM  
TELEHAUS  
WETTER

Gabriele Fladung

ZUKUNFTS-  
VISION TEIL I

**D**eutschland im Jahr 2020. Herr X steigt die Stufen seines Hauses hinauf. Sie sind mit Solarzellen bepflanzt, so wie das komplette Dach des Hauses. Zum Identitätsnachweis legt er seinen rechten Zeigefinger auf eine Glasplatte am Hauseingang. Ein Computer erkennt seinen Fingerabdruck, die Tür öffnet sich. Schon kommt ihm der Haushaltsroboter entgegen, nimmt ihm Hut und Mantel ab und serviert frischen Kaffee. Zuvor hatte der Roboter schon den Hausmüll ausgeleert, der automatisch

# Teleheimarbeit

sortiert und mit Brennstoffzellen zur Energiegewinnung eingesetzt wird. Herr X begrüßt seine Frau, die dank Bildtelefon und Internet ihre Arbeit weitgehend zu Hause erledigt. „Jetzt ist Feierabend“ ruft sie ihm zu, und gemeinsam machen die zwei es sich vor dem dreidimensionalen Fernsehbild gemütlich.\* Folgt man den Zukunftsforschern des Fraunhofer Instituts für Systemtechnik und Innovationsforschung (ISI), könnte so das häusliche Leben der Zukunft aussehen.

Ist das die Zukunft, die die Frauen wünschen? Oder handelt es sich um die immer gleichen Phantasien altmodischer Mannsbilder: „Der Mann geht hinaus ins feindliche Leben, und drinnen waltet die züchtige Hausfrau.“ Die Technologie ist zukunftsorientiert – das Familienbild ist rückschrittlich. Es orientiert sich am Ideal der bürgerlichen Familie des ausgehenden 19. Jahrhunderts – mit zeitaktuellen Variationen. An die Stelle des Dienstmädchens tritt der Roboter. An die Stelle von Stickrahmen, Einkaufskorb und verschämter Heimarbeit treten Internet und Bildtelefon in widersprüchlicher Besetzung als Freizeitvergnügen und als Arbeitsmittel für die treusorgende Ehefrau.

Sie hält ihm den Rücken frei, sorgt für Gemütlichkeit und erledigt nebenbei und eher verschämt und verschwiegen etwas Heimarbeit.

## AUF DER SUCHE NACH GEGEN- ENTWÜRFEN

Welche Gegenentwürfe entwickeln Frauen? Wie können neue Informations- und Kommunikationstechnologien im Interesse von Frauen genutzt werden? Leisten neue Technologien einen Beitrag zum Abbau geschlechtshierarchischer Arbeitsteilung im Beruf? Kann mit Hilfe neuer Technologien sinnvoll die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erleichtert werden, ohne traditionelle arbeitsteilige Strukturen zuungunsten von Frauen zu manifestieren?

Die Chancen neuer Technologien auszuloten, dazu traten Anfang der 90er Jahre unternehmenslustige Frauen aus Hessen gemeinsam mit dem Frauenamt des Landkreises Marburg-Biedenkopf an. Sie gründeten das TELEHAUS WETTER, das bisher einzige frauengeführte Telehaus in Deutschland. Im

Praxistest stehen hier die Versprechungen der neuen Arbeitswelt auf dem Prüfstand.

Das TELEHAUS WETTER mit seinem Trägerverein VeFAR e. V. verknüpft struktur-, wirtschafts-, und beschäftigungspolitische Fragestellungen mit frauenpolitischen Zielsetzungen. Es befaßt sich mit der Bedeutung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien für die Schaffung qualifizierter, existenzsichernder, wohnortnaher Arbeitsplätze für Frauen im ländlichen Raum, den Auswirkungen neuer Technologien auf die klassischen Büro- und Sekretariatsarbeiten und den Chancen der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie mit Hilfe technikgestützter neuer Arbeitsformen. Das TELEHAUS WETTER bietet Projektmanagement und Beratung zu Themen der branchenspezifischen, unternehmensinternen und marktbezogenen Telekooperation, berät und unterstützt in Kommunikationsfragen, führt Qualifizierungsmaßnahmen im EDV-Bereich durch, berät und schult beim Aufbau von Teleservicecentern und entwickelt technologieorientierte Beschäftigungsprojekte.

Im Schnitt 15 Arbeitsplätze bietet das TELEHAUS WETTER in sei-

nen unterschiedlichen Geschäftsfeldern. Alle Mitarbeiterinnen sind sozialversichert und werden tarifgerecht entlohnt. 40 Frauen – vor allem Wiedereinsteigerinnen – haben bisher das Projekt in befristeten Arbeitsverhältnissen durchlaufen. Mehr als 80 Prozent konnten in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden, davon auffällig viele in Führungs- und Leitungspositionen. Flexible Arbeitszeiten, frauen- und familienfreundliche Arbeitsbedingungen zeigen, daß Wirtschaftlichkeit und Flexibilität in den Arbeitsbedingungen kein Widerspruch sein muß. Im Gegenteil: Sie steigern die Motivation der Arbeitskräfte, und motivierte Arbeitskräfte sind es, die den Erfolg des Telehauses voranbringen.

## FRAUEN ALS PIONIERINNEN DER TELEARBEIT

Isolierte Telearbeit zu Hause, ohne soziale Absicherung, in (Schein)selbständigen Arbeitsverhältnissen, das waren die Horrorszenerarien der 70er Jahre. Zu Recht wehrten sich die Frauen gegen diese Arbeitsform, die nur scheinbar Lösungen brachte für eine zufriedenstellende Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Die isolierte Teleheimarbeit konnte sich bis heute glücklicherweise nicht durchsetzen.

Die Zukunft gehört der alternierenden Telearbeit, d. h. der Erwerbsarbeit im Wechsel zwischen häuslichem und betrieblichem Ar-

beitsplatz. ArbeitnehmerInnen behalten so die wichtigen formellen und informellen Kontakte zum Betrieb und können andererseits die Vorteile der Arbeit am häuslichen Schreibtisch, mehr persönliche Autonomie und den Zeitgewinn durch die Reduzierung der Arbeitswege genießen. In der Telearbeit waren – wie so häufig, wenn es um Innovationen geht – Frauen die Pionierinnen.

Ein Paradebeispiel lieferte die Württembergische Versicherung Anfang der 90er Jahre. In Folge der Grenzöffnung waren die Anträge in der Autoversicherung sprunghaft angestiegen. Qualifizierte Sachbearbeiterinnen, die die Antragsflut bewältigen konnten, fehlten. So bot man den Erziehungsurlauberinnen des Unternehmens Teilzeitstellen an, die weitgehend von zu Hause aus erledigt werden konnten. Telearbeit war das Mittel, qualifizierte Kräfte trotz ihrer familiären Verpflichtungen für die Arbeit zu gewinnen. Der Fall ist klassisch, vielfach belegt in historischen Studien zur Frauenarbeit: Fehlt es an Arbeitskräften, greift man zurück auf die Frauen als Lückenbüsserinnen des Arbeitsmarktes. Das Besondere bei der Württembergischen war, daß neue Kommunikationstechnologien eingesetzt wurden, daß die Frauen überwiegend zu Hause arbeiteten und daß sie ihren Arbeitnehmerinnenstatus beibehielten. Der Modellversuch verlief zur Zufriedenheit aller Beteiligten und entwickelte eine enorme Sogwirkung. Telearbeit wird bis heute und in wachsendem Umfang bei der Württembergischen praktiziert.

Zunehmend besetzen männliche Sachbearbeiter und Führungskräfte diese Arbeitsform. Weitere Unternehmen zogen nach.

Mittlerweile ist das Geschlechterverhältnis in der Telearbeit am Kippen. Die am besten abgesicherte Form der Telearbeit, die alternierende Telearbeit von ArbeitnehmerInnen, entwickelt sich hin zu einer Männerdomäne. Auch dies ist keine unbekannte Erscheinung in der historischen Ausgestaltung geschlechtsspezifischer Arbeitsmärkte. Frauen besetzen als Pionierinnen oder als Lückenbüsserinnen des Arbeitsmarktes neue innovative Arbeitsfelder. Erweisen sich diese als zukunftsträchtig und profitabel, dringen die Männer in das Arbeitsfeld ein mit der Folge: Aufwertung der Tätigkeiten, rechtliche Absicherung, Verdrängung der Frauen. Folgerichtig stellt so mancher Promoter der Telearbeit erleichtert fest: Telearbeit ist keine „geschlechtsspezifische Arbeitsform“ mehr. Was heißt das für die Frauen? Sie müssen kämpfen um ihren Anteil an der zukunftsorientierten alternierenden Telearbeit in Form rechtlich abgesicherter, vertraglich eindeutiger Arbeitsverhältnisse. Dies ist eines der Themen des TELEHAUSES WETTER.

## ARBEITEN IM TELESERVICE-CENTER

Das TELEHAUS WETTER selbst praktiziert eine Sonderform der Telearbeit, die Arbeit in einem wohnortnahen Teleservicecenter. Hier arbeiten die Beschäftigten

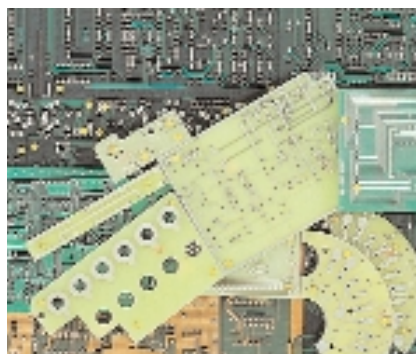
wohnt nah unter einem Dach bei einem Arbeitgeber. Sie werden für verschiedene Auftraggeber tätig, d. h. sie nutzen die Outsourcing-Potentiale anderer Unternehmen.

Eine leistungsfähige Telekommunikationsanlage im Teleservice-center ermöglicht Dienstleistungen rund um das Telefon wie Telefonannahme, Anrufweiterleitung, Info- und Auskunftsservice, Terminmanagement, Telefonmarketing u. ä. Internet, E-Mail, Fax und Videokonferenzanwendungen dienen der Unterstützung des Sekretariatservice, der Abwicklung von Geschäftskorrespondenz, der Durchführung von Mailingaktionen, der Übermittlung von graphischen Präsentationen usw. Die Mitarbeiterinnen übernehmen den Aufbau und die Pflege von Datenbanken, führen Internetrecherchen durch, gestalten Webseiten für ihre Kunden und beraten in Kommunikationslösungen.

Eine spezielle Kundengruppe des Serviceangebotes sind frauengeführte Unternehmensberatungen. Das Backoffice im TELEHAUS WETTER führt die Unternehmerinnen an innovative Informations- und Kommunikationstechnologien heran, schult sie in der Anwendung und bietet professionelle Unterstützung in den Bereichen Telefon- und Sekretariatservice. Das Konzept wird unterstützt von der Landesregierung Hessen und der Europäischen Union, denn es leistet einen Beitrag zur Förderung frauengeführter Unternehmen, sichert Arbeitsplätze und treibt den Technologietransfer voran.

Die Unternehmensberatungs-

branche expandiert, ihr Wachstum wird von guten Zukunftsprognosen begleitet – doch der Anteil frauengeführter Unternehmen ist gering. Gute Chancen haben Frauen – so die Prognose des Telehauses – wenn sie mit ihrem Unternehmen zukunftsorientierte Nischen besetzen und neue marktgerechte Formen der Zusammenarbeit entwickeln. Das TELEHAUS WETTER unterstützt und begleitet die Unternehmerinnen dabei, die Chancen der Telekooperation für ihr Unternehmen zu nutzen. Dies geschieht durch die Erprobung und Anpassung informationstechnologischer Produkte wie E-Mail, Internet, Videokonferenzsysteme und Application Sharing. Die über Telekooperation möglich werden den neuen Arbeitsformen werden untersucht, die sich entwickelnden Kooperationen analysiert. Die Unternehmerinnen erwarten, daß über Telekooperation die Beratungsangebote ganzheitlicher gestaltet werden können, daß sich die Wettbewerbsfähigkeit verbessert und daß neue Synergien geschaffen werden. Im TELEHAUS WETTER erhalten sie das notwendige technische Rüstzeug, um ihr Unternehmen zukunftsfähig zu



machen und ihre Marktchancen nachhaltig zu verbessern.

## VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE – EIN UNGELÖSTES PROBLEM

Auffällig häufig sind es die Männer, die Telearbeit als Mittel zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie propagieren. Das macht mißtrauisch angesichts der geringen Zahl von Hausmännern und der notorischen Weigerung eines Großteils der männlichen Bevölkerung, gleichberechtigt Verantwortung für Hausarbeit, Kindererziehung und Pflege von Angehörigen zu übernehmen. Geht es ihnen vielleicht nur um die Stabilisierung traditioneller Rollenbilder und klassischer Arbeitsteilung zwischen Männern und Frauen? Andererseits sind es auffällig häufig Initiativen von Frauen, die diese innovative Arbeitsform auf betrieblicher Ebene durchsetzen gegen den Widerstand von mittlerem Management und Betriebsrat. Zweifellos verfolgen diese Frauen nicht nur einen Ausweg aus dem Dilemma der Doppel- und Mehrfachbelastung. Ihre Energie speist sich auch aus Visionen und Wünschen für eine neue und andere Form des Lebens und des Arbeitens.

Die häuslichen Voraussetzungen müssen stimmen, damit der Traum

von der Telearbeit nicht zum Alptraum wird. Frau benötigt ein eigenes abgeschlossenes Arbeitszimmer – ein Zimmer für sie allein –, um ungestört arbeiten zu können. Eine professionelle, ergonomische Büroausstattung ist auch zu Hause notwendig, denn die Gesundheit ist unbezahlbar. Verlässliche Kinderbetreuung ist unverzichtbar, denn Frau braucht Ruhe zum Arbeiten. Telearbeit zu Hause erfordert ein hohes Maß an Selbstdisziplin, an Eigenständigkeit und Verantwortung. Die Kühlschrankschneefalle und das Workaholic-Syndrom sind Phänomene, mit denen Frau umgehen muß. Selbstmanagement, Selbstmotivation und Zeitmanagement sind gefragt. Neue Kommunikationsformen müssen sich entwickeln, die das lockere Schwätzchen mit Kolleginnen und Kollegen am Rande mitsamt seinen wichtigen Hintergrundinformationen ersetzen können, sonst gerät Frau beruflich leicht ins Hintertreffen.

**W**idersprüchliches zeigt sich beim Blick in die betriebliche Realität. Trotz der vielfach propagierten Vorteile der Telearbeit sind Frauen mit familiären Aufgaben in den praktizierten Modellversuchen zur Telearbeit unterrepräsentiert. Das TELEHAUS WETTER hat Telearbeiterinnen befragt, die während der Familienphase in Telearbeit für ihren Arbeitgeber tätig waren. Die Initiative dazu ging vorrangig von den Frauen selbst aus. Häufig mußten sie ihre Forderungen mühsam gegen Widerstände durchsetzen. Deutlich beklagten die befragten Telearbeiterinnen Qua-

lifizierungsdefizite bei der Einführung von Telearbeit. Vor diesem Hintergrund entwickelte das TELEHAUS WETTER die Projektlinie TAF – Telearbeit in der Familienphase. Telearbeit in der Familienphase, so die These, ist ein Mittel, den drohenden Karriereknick für Erziehungsurlauberinnen abzumildern. Telearbeit in der Familienphase bringt beiden Vorteile – dem Betrieb ebenso wie der Arbeitnehmerin. Dem Betrieb bleiben qualifizierte, bewährte Mitarbeiterinnen und deren Know-how auch während der Familienphase erhalten. Erspart bleiben teure Anpassungsqualifizierungen beim Wiedereinstieg. Die Arbeitnehmerin bleibt über die innerbetrieblichen Vorgänge auf dem laufenden, behält den Kontakt zur Berufswelt und zu den Kolleginnen, bewahrt ihre Qualifikation und kann gleichzeitig Familienleben und Berufstätigkeit miteinander verbinden. Probleme, die beim beruflichen Wiedereinstieg nach längerer Abwesenheit zwangsläufig entstehen, werden reduziert.

Ein Schulungskonzept des TELEHAUSES WETTER unterstützt Erziehungsurlauberinnen in ihrem Wunsch nach berufsnaher Qualifizierung auch während der Familienphase. Im kombinierten Nah- und Fernunterricht werden sie vertraut gemacht mit Datenfernübertragung, Internet, E-Mail und Netmeeting. Gleichzeitig erhalten sie einen Überblick über Textverarbeitung, Präsentationsprogramme und Tabellenkalkulation. Das wichtigste für die Mütter ist dabei, daß sie von zu Hause aus und unabhängig in ihrer Zeiteinteilung

lernen können. Die Materialien holen sie sich über das Telefonnetz vom Rechner des Telehauses auf den eigenen Computerbildschirm zu Hause.

Kurz vor der Eröffnung steht das Multimedia Lernzentrum des TELEHAUSES WETTER. Es steht allen Frauen offen, die sich mit neuen Technologien auseinandersetzen wollen. Sie können hier im Internet surfen, diverse Selbstlernsoftware ausprobieren, Schnupperkurse besuchen, ihre Bewerbungsunterlagen schreiben usw. Für das TELEHAUS WETTER ist dies ein Weg, die Chancen der Frauen beim Aufbruch in die Wissensgesellschaft zu verbessern und einen Beitrag dazu zu leisten, die Medienkompetenz der Frauen zu erhöhen.

## ZUKUNFTS- VISION TEIL II

Eine eindeutige frauenpolitische Bewertung der Telearbeit ist (noch) nicht möglich. Ungeklärt ist immer noch die Frage, welchen Beitrag die neuen Technologien zum Abbau geschlechtshierarchischer Arbeitsteilung im Beruf und zur besseren Vereinbarkeit leisten können, ohne die traditionellen arbeitsteiligen Strukturen zuungunsten von Frauen zu manifestieren.

Fest steht aber: Die unterschiedlichen Formen der Telearbeit und der Telekooperation gewinnen erheblich an Bedeutung. Frauen werden in unterschiedlichster Weise betroffen von den Umbrüchen der Informationsgesellschaft

im Privatleben wie in der Berufsarbeit. Telearbeit und Telekooperation bringen neue Herausforderungen an das lebenslange Lernen, verändern die Arbeitsplätze und die Arbeitsorte, führen zu weiteren Rationalisierungen und bringen gleichzeitig neue Berufe hervor.

Gleichzeitig artikulieren Frauen klar ihre Interessen, und hieraus entstehen die Visionen zur Gestaltung einer frauen- =menschengerechten Welt. Frauen wollen einen Beruf haben, sie verlangen finanzielle Unabhängigkeit, sie suchen nach Partnern, Arbeitskollegen und Mitarbeitern, die in der Lage sind, Frauen als gleichberechtigt und gleichwertig anzuerkennen. Sie wünschen sich ein Familienleben, das mit ihren beruflichen und privaten Wünschen im Einklang steht.

Frauen wollen sich nicht einpressen lassen in eine Normalbiographie, die da lautet: Schule, Ausbildung, Beruf, Karriere, Rente. Und sie wollen alle Bereiche des Lebens – die privaten wie die öffentlichen, die familiären wie die freundschaftlichen, die sozialen wie die politischen – leben. Dazu brauchen Frauen eine Arbeitswelt, die biographisch wie auch alltäglich flexible Arbeitszeitregelungen zulässt. Sie brauchen lebensbiographisch Zeiten der Konzentration auf Familie, Privatheit und/oder Bildung sowie Zeiten der Konzentration auf Beruf und berufliche Weiterentwicklung. Sie brauchen eine partnerschaftliche Aufteilung der unbezahlten Hausarbeit. Sie brauchen gesellschaftliche und partnerschaftliche Entlastung von Aufgaben rund um Kinderbetreu-

ung und Pflege von Angehörigen. Sie brauchen Arbeitsplätze, die dies alles ermöglichen und gleichzeitig eine finanzielle und soziale Absicherung bieten, die sie unabhängig macht von Ehemann, Eltern oder Staat.

Eine frauen- =menschengerechte Nutzung neuer Informationstechnologien orientiert sich an Leitbildern, die eine gerechte Verteilung der Erwerbs-, Haus- und Familienarbeit zum Ziel hat. Dazu gehören auch eine Verkürzung der Erwerbsarbeit und individuelle Zeitsouveränität, die Aufwertung sogenannte Frauenberufe und die Umwandlung unbezahlter bzw. minderbezahlter Arbeit in existenzsichernde Erwerbsarbeit. Welchen Beitrag neue Technolo-

#### L I T E R A T U R

\* Bundesministerium für Wirtschaft, Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung (Hrsg.): Telearbeit - Chancen für neue Arbeitsformen, mehr Beschäftigung, flexible Arbeitszeiten. Ein Ratgeber für Arbeitnehmer, Freiberufler und Unternehmen, Bonn o. J.

Gabriele Fladung: Telearbeit- und Teleservicezentren. Eine Alternative für den ländlichen Raum, in: Stadt und Gemeinde, hrsg. vom Deutschen Städte- und Gemeindebund, Heft 4/5, 1997

Gabriele Fladung: Zukunftsfähige Arbeitsplätze durch neue Technologien, in: Das Parlament, Nr.11, Bonn 1998

Norbert Kordey/Werner B Korte.: Telearbeit erfolgreich realisieren. Das umfassende, aktuelle Handbuch für Entscheidungsträger und Projektverantwortliche, Braunschweig/Wiesbaden 1996

Imke Troltenier: Telearbeit in der Familienphase. Berichte aus der Praxis, VeFAR e. V., (Hrsg.), Marburg 1997

**Gabriele Fladung, Diplom-Kauffrau, Mitgründerin und geschäftsführende Vorstandsvorsitzende vom TELEHAUS WETTER, Leiterin des Frauenamtes bei der Kreisverwaltung Marburg-Biedenkopf**