



## Callcenter Kollegeninfo

unabhängig - kritisch - nicht käuflich

**Vorab:** In den Callcentern rumohrt es bereits seit langem. In einigen gab es Aktionen der Belegschaften für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Spätestens seit den Veröffentlichungen von Günther Wallraff weiß auch die Öffentlichkeit, daß in dieser Branche vieles außen hui und innen pfui ist. Uns ist es wichtig, daß nicht nur über uns und unsere Arbeit diskutiert wird, sondern daß der Austausch unter den Betroffenen selbst besser wird. Die Idee für eine unabhängige Zeitung für Callcenteragents gab es schon lange. Endlich haben wir es geschafft, sie auch umzusetzen. Du hältst nun die erste Ausgabe der Zeitung von Callcenterbeschäftigten für Callcenterebeschäftigte in Händen. Wir hoffen, sie macht Mut und wir freuen uns über Rückmeldungen, Kritik und Beiträge für die nächste Ausgabe.

*In der Ersten Ausgabe schneiden wir einige Themen nur an, wollen sie aber in den nächsten weiter vertiefen.*

**Wir beginnen mit einem Blick zurück auf die Ausbreitung in der Bimmelbudenbranche in diesem Land:**

In den 90er Jahren wurden Callcenter erstmals ein Thema in den Medien und mit lustigen Wortkreationen, wie „Dienstleistungsgesellschaft“ prophezeite man mit der Schaffung von Callcentern ein „Jobwunder“. Sogar Gewerkschaften zeigten sich begeistert. Ihre Begeisterung ließ nach, als sich herausstellte, daß die dort eingestellten Hausfrauen, Studenten und alleinerziehende Mütter zu niedrigen Löhnen schufteten und sich gewerkschaftlich kaum organisieren ließen.

Mit der Jahrtausendwende begann es in der Branche unruhig zu werden. Man wehrte

sich gegen die miesen Arbeitsbedingungen und es gab verschiedene Versuche der Selbstorganisation von CCAs. Als diese Aktivitäten unübersehbar wurden, sahen sich die Gewerkschaften genötigt einen Fuß in die Tür zu bekommen.

Mit der Einführung der Agenda 2010 und Hartz IV ging es dann rund. Man konnte sehen, was unter „Jobmotor“ verstanden

wurde. Die Ämter drückten Menschen in Niedriglohnjobs. Es gab die Wahl zwischen Armut und etwas weniger Armut mit Arbeit. Laut Verdi liegt der Grundlohn im Outbound-Geschäft in Schwerin bei 4,10€ die Stunde. So konnte sich das Callcenterunwesen über das Land ausbreiten. Heute arbeiten knapp eine halbe Millionen Menschen in mehr als 5000 Callcentern in Deutschland.

**Nicht nur die Unternehmer nutzen die Möglichkeiten der Globalisierung. Auch unsere Kontakte reichen über nationale Grenzen hinaus. Das Logo für die Quote hat eine Designerin in Minsk (Weißrussland) für uns entworfen. Sie schrieb uns: Vor einigen Jahren landete ich bei der Jobsuche in einem Callcenter. Es war der schlimmste Job, den ich je hatte: 20 Leute in einem engen Raum und 80Hz Monitore. Man sollte drei Anrufe pro Minute führen. Ständig wurde einem gesagt, man solle sich zum Teufel scheren. Fast alle in der Firma haben schwarzgearbeitet. Ich bin am zweiten Tag abgehauen. Ich halte es für wichtig diese Zeitung für Leute aus der Branche zu machen.**

Die Medien sahen sich gezwungen einige „Schwarze Schafe“ in der Branche zu erwähnen. Man übersah einfach, daß selbst die „seriösen“ Callcenter mit einer halbwegs erträglichen Entlohnung ihr Personal einfach verschleiß. psychische Krankheiten wurden zu normalen Berufskrankheiten im Callcenter und die Fluktuation ist enorm. Als ausgerechnet die „seriösen“ Callcenterbetreiber, die auch staatliche Förderungen abgegriffen hatten, mit Massenentlassungen und „Outsourcing“ Schlagzeilen machten, war der Lack ab. Die Meldungen über illegale Praktiken und massiven Bruch von Datenschutzgesetzen taten ihren Rest.



In der Callcenterbranche werden auch mafiöse Strukturen sichtbar. Landespolitiker tauchen auf Betriebsfesten auf. Eine Hand wäscht die andere. Gegen einige Callcenterbetreiber ermittelt inzwischen die Staatsanwaltschaft. Um sich vor dem Zugriff der Behörden zu schützen, sind einige Callcenter ins benachbarte Ausland gezogen um dort ausschließlich mit deutschen Telefonagenten arbeiten. Diese kennen weder das in dem Land geltende Arbeitsrecht, noch die Bestimmungen in dem Bereich der Telekommunikation. Da diese Mitarbeiter weder einen Anwalt für Arbeitsrecht, noch eine Gewerkschaft in dem ihnen fremden Land aufsuchen, herrscht dort ein rechtsfreier Raum.



## Angst und Unwissenheit

Wir haben es bei verschiedenen Callcentern beobachten können, wie sich CCA's verängstigt vor den Karren der Callcenterbetreiber spannen lassen und sie distanzieren sich von gewerkschaftlichen Aktionen und ließen sich gar zu einer Kundgebung gegen Gewerkschaften hinreißen. Es hieß, die Gewerkschaften würden "Jobs gefährden". Man kann den Gewerkschaften vieles vorwerfen, auch, daß sie sich nicht ausreichend um die Interessen ihrer Mitglieder kümmern. Nur der Vorwurf, sie würden Jobs gefährden, ist so fern der Realität, daß er ein bezeichnendes Licht auf diejenigen wirft, der soetwas behaupten. Wenn es sich nicht um das bewußte Verbreiten von Unternehmerpropaganda handelt, dann ist es einfach Dummheit... äh, Unwissenheit. In Callcentern gibt es keine großartige Kultur von Arbeitskämpfen und dementsprechend fehlt die Erfahrung und das notwendige Bewußtsein der Belegschaften. Das muß sich ändern. Dazu wollen wir beitragen.



## Kampf um einen Betriebsrat

Eine wichtige Auseinandersetzung in Callcentern war stets die Etablierung eines Betriebsrats. Die ersten Schritte mußten oftmals heimlich und mit extremer Vorsicht gegangen werden. Schon bei dem Verdacht sich für die Schaffung eines Betriebsrats einzusetzen, kam es zu Kündigungen unter einem Vorwand.

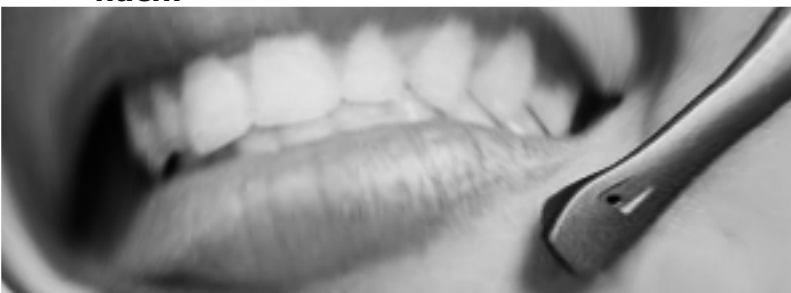


## Ein Betriebsrat ist nicht die Lösung aller Probleme

Die Rolle von Betriebsräten ist bei Aktivisten nicht unumstritten. Wir wollen hier einige der Argumente auflisten:

- Grundsätzlich ist die Politik der DGB Gewerkschaften umstritten. In den Augen einiger sind sie handzahn und nicht an großen Auseinandersetzungen interessiert.

- So zeigen Gewerkschaften oftmals die größten Aktivitäten, wenn es um die Etablierung eines Betriebsrates geht. Hat die Gewerkschaft aber einen Fuß im Betrieb, lassen die Aktivitäten stark nach.



- Es gibt Marionettenbetriebsräte. Sie bestehen aus dem Management genehmen Mitarbeitern.

- Einige Betriebsräte fangen gut an, nähern sich aber dem Management immer mehr an. Es muß sich dabei nicht um einen weiteren Fall von Korruption handeln, einige sehen sich schon durch ihren Posten privilegiert und fühlen sich plötzlich der Firma mehr verpflichtet als den Kollegen.

- Es gibt auch die Erfahrung, daß es ein mutiges Klima unter den Kollegen dann nachläßt, wenn ein Betriebsrat da ist. Der kann ja das übernehmen, wofür sie sich zuvor noch selbst zuständig sahen.



Die direkte Auseinandersetzung findet immer dann statt, wenn ein offener Konflikt zu Tage tritt. Läßt man sich auf einen Betriebsrat ein, dann läßt man sich auch auf seine Spielregeln ein, wozu auch Dinge, wie die „Friedenspflicht“ gehören.

- Einige Firmenchefs gaben sogar zu, daß der Betriebsrat, der gegen ihren Willen aufgebaut wurde, am Ende ihnen genützt hat. Probleme ließen sich schneller schlichten und der Betrieb wurde so produktiver.

Wir sind da unvoreingenommen und heißen jede Aktivität willkommen, die die Lebens- und Arbeitssituation der Beschäftigten eines Callcenters verbessert.

Wir wollen den Kontakt und die Diskussion sowohl mit den gewerkschaftlichen Aktivist\*innen, als auch mit denjenigen, die lieber unabhängig arbeiten. Wir sollten es vermeiden, uns untereinander zu zerstreuen oder gar zu bekämpfen, wir haben Unternehmer und das Prinzip der Profitmaximierung als

Gegner. Wir sollten alle gemachten Aktivitäten kritisch diskutieren und so unsere Erfahrungen CCAs in anderen Callcentern zugänglich machen. Als

Forum hierzu gibt es diese Zeitung (Kontakt: [quote@chefduzen.com](mailto:quote@chefduzen.com)) und im Netz: [www.chefduzen.de](http://www.chefduzen.de) (->new economy).

Es gab ja schon viele Aktionen und Aktivitäten, einige davon waren erfolgreich. Es ist gut, wenn das Wissen darüber verbreitet wird. Wir halten es aber auch für absolut sinnvoll sich auch zu treffen. Wir schlagen eine Art Stammtisch vor, wo sich auch Leute aus verschiedenen Callcentern austauschen können, denn gerade wenn wir



die betrieblichen Grenzen überschreiten, machen wir uns daran die Arbeitsbedingungen in Callcentern insgesamt zu hinterfragen.

Und jetzt wollen wir nochmal alles zusammenfassen: Selbst wenn wir nette Kollegen haben und deshalb den Arbeitstag gut rumkriegen, wir sind nur wegen des Geldes hier. Viele von uns würden nicht auf die Idee kommen, hier ihren Tag mit diesen zweifelhaften Telefonaten totzuschlagen, wenn nicht Hartz IV und alle damit verbundenen Schikanen drohten. Viele, die einst ihren Job gern getan haben, sind unmerklich in einen Aufgabenstrudel geraten, den sie so ernst nahmen, daß sie ihre Gesundheit mit diesem Job ruinierten. Callcenteragents opfern ihre Gesundheit diesem schlechtbezahlten Job wesentlich öfter, als es in anderen Berufszweigen geschieht. Es gibt kaum einen anderen Beruf in dem Psychopharmaka eine ähnliche Rolle spielen, um die Aufgaben zu meistern und nur wenige Branchen speien so viele verschlissene Mitarbeiter mit einem Burnoutsyndrom aus, wie Callcenter.

Logisch und notwendig sind zwei daraus resultierende Forderungen:

**Weg mit Hartz IV und allen Repressionen gegen Erwerbslose!**

**Callcenterjobs sind harte Arbeit und verdienen den Schutz der Gesundheit und eine bessere Entlohnung!**