



Call Center Kollegenzeitung Ausgabe No. 4

Wenn wir diese Kollegenzeitung verteilen, werden wir gelegentlich mit den Worten empfangen, "Wollt ihr meinen Arbeitgeber in den Dreck ziehen?" Wir wollen niemanden in den Dreck ziehen.

Wir wollen uns diese Branche genauer ansehen, in der wir unser Geld verdienen.

Es ist unübersichtlich

Die Callcenterwirtschaft ist alles andere als einheitlich. Es reicht vom hochmodernen Call Center bis hin zum Telefonjob von der eigenen Wohnung aus in Freiberuflichkeit/Scheinselbstständigkeit. Es gibt sehr gut bezahlte Agents, die mit besonderem Fachwissen technischen Support für spezielle Unternehmen leisten und es gibt ex&hop Callcenterklaven. In diesen unübersichtlichen Verhältnissen bekommt man

den Eindruck, es herrsche einfach nur Chaos in der Branche. Doch es handelt sich um Chaos mit System. Es ist wenig dem Zufall überlassen und sehr wohl Teil eines Systems, das über ein einzelnes Callcenter hinausgeht. Diese moderne Branche steht unter genauester Beobachtung diverser Spezialisten, die die Entwicklungen in den Unternehmen analysieren, das Verhalten der Beschäftigten untersuchen. Die Studien finden ihren Weg zurück in die Telefonbuden durch Kongresse, Schulungen, Vorträge, Powerpointpräsentationen und jeder Menge bedrucktem Papier. Das Management wird gecoacht, wie die

Teamleiter, teilweise die Agents selbst. Die Erkenntnisse der Studien und die daraus resultierenden Strategien gehen zurück in die letzte Niederlassung irgendwo auf der Welt. Das Ziel ist so simpel wie zynisch: Wie kann man die Kosten senken und wie den Profit erhöhen? Wir wollen nicht länger Laborratten sein. Wir wollen die Situation selbst untersuchen und daraus lernen.

Das gute Image ist Vergangenheit

Der Lack ist ab, selbst wenn es in der Lokalpresse noch Gefälligkeitsartikel gibt. In einem Kommentar über den Niedergang der britische Wirtschaft titelte die ZEIT "Noch mehr Callcenter, noch weniger Industrie". Callcenter gelten scheinbar bereits als Inbegriff des Unseriösen. Etwas später wagte die ZEIT sogar einen Blick in Callcenter und titelte "Arbeiten in der Großraumhölle". Wir brauchen uns nichts vorzumachen, es glaubt niemand mehr an die Verheißungen der Branche mit den Traumjobs der Zukunft.



Für die meisten ist es ein Job, mit dem man versucht sein Leben zu bestreiten bis man etwas besseres hat.

Verwirrung bei den Beschäftigten

Es gab einen Fall, in dem sich Agents vom Management anstiften ließen, gegen eine Betriebsratsgündung zu demonstrieren. Berichte über finstere Zustände im Callcenter gelangen eher selten an die Öffentlichkeit. Es liegt daran, daß die Zustände in der Arbeitswelt überall immer krasser werden, im Einzelhandel, in der Logistik oder im Pflegesektor. Wen interessiert da noch ein Callcenter? Und zu Beginn finden die meisten Beschäftigten die Arbeit dort als vergleichsweise angenehm. Man macht sich nicht schmutzig und es bedarf keiner körperlichen Anstrengung. Und manch-mal ist es auch der lockere Ton im Callcenter, der bei Neulingen dieses "wir sind alle eine Familie" Gefühl aufkommen läßt. Und die Meisten haben keine Erfahrung mit guten Arbeitsverhältnissen, wissen nicht, was für Errungenschaften es in der Arbeitswelt gab, die mal hart erkämpft worden sind. Prekäre Arbeitsverhältnisse werden als Normalität wahrgenommen. Wer eine nicht allzu fürchterliche Situation vorfindet, glaubt einen "guten" Job zu haben.

Den Preis zahlt der Agent

Callcenterarbeit ist aber etwas, was man vielleicht wenige Stunden (nebenher) machen kann oder vorübergehend (wenige Monate), aber ansonsten ist es eine Sackgasse, selbst für Leute, die den Job eigentlich mögen. Fängt man erst an, an ein berufliches Vorankommen zu glauben, ist man im Hamsterrad gefangen. Erst später kommt die Erkenntnis, daß es nicht der lockere Job ist, der spurlos an einem vorüber geht. Kopf- und Rückenschmerzen gibt es gratis dazu, Konzentrationsprobleme, psychische und psychosomatische Störungen stellen sich häufig ein und Suchtprobleme sind unter Callcenteragents überdurchschnittlich stark verbreitet.

Betriebsklima

Gerade das Betriebsklima ist für viele erst einmal attraktiv. Flache Hierarchien, lockere Sprüche, vielleicht auch ein Tischkicker und eine Tischtennisplatte im Pausenraum, werden erst einmal als positiv

wahrgenommen. Das Ganze kann aber ganz schnell kippen, sich in unterschwelligem Druck wandeln bis hin zum Mobbing. Der Weg vom Flirt zum Bedrängen ist kurz und Gefälligkeiten werden zur Währung für das berufliche Vorankommen.

Gegen organisierte Callcenter Agents

Immer wieder gelingt es Agents, die Vereinzelung zu überwinden und sich zu organisieren. Dann wird sichtbar, wie panisch und aggressiv die Geschäftsführungen auf darauf reagieren. Da es bei Callcentern nicht



auf den Standort ankommt und auch kein Maschinenpark bewegt werden muß, kann man äußerst flexibel reagieren, wenn man es mit einer aufmüpfigen Belegschaft oder einem kämpferischen Betriebsrat zu tun hat. *"In Kiel wird eine Telefonzentrale mit kämpferischer Belegschaft geschlossen - In Kiel soll ein Callcenter schließen, obwohl die Betreiber-gesellschaft andernorts dringend Personal sucht. (...)*

Der Betriebsrat stellt jedenfalls fest, dass innerhalb der Invoco-Group Aufträge von einem zum anderen Standort verschoben werden, offenbar nur, um die unliebsame Betriebsstätte »auszubluten«" berichteten die Kieler Nachrichten bereits vor längerer Zeit über **Helpline** (siehe Quote Nr.2). Aktuell hat **walter services in Cottbus** gegenüber der Belegschaft angekündigt, daß er mit der kürzlich wiedergewählten Betriebsratsvorsitzenden nicht zusammenarbeiten wird. Sollte sich das Gremium nicht anders aufstellen, drohte er an, den Standort zu schließen und die mehr als 350 Beschäftigten zu entlassen. Nicht nur kämpferische Belegschaften, sondern auch bessere Arbeitsbedingungen sind Grund für eine Standortflucht. *"Die Bertelsmann-Tochter Arvato will sieben Standorte mit insgesamt 950 Mitarbeitern in Ostdeutschland schließen. So will sich das Unternehmen zum 30. April 2019 von den Niederlassungen in Leipzig, Gera und Cottbus sowie zum 30. Juni 2019 von den Bereichen in Dresden, Halle, Suhl und Magdeburg trennen."*, schrieb die FAZ vor kurzem. Die Agents werden zu Spekulationsobjekten. Finanzinvestoren aus Spanien, Frankreich und den USA stehen bereits in den Startlöchern.

Globale Callcenter-Krake

Man hält sein Callcenter für eine überschaubare kleine Welt, ohne zu merken, wie verbunden diese Unternehmen miteinander sind. Es handelt sich um ein



Callcenterstreik in Chicago

globales Geflecht und Aufträge werden hin und hergeschoben, als wäre es ein zusammenhängendes Unternehmen. Und wenn ein Callcenter zu aufmüpfig wird, macht man es einfach dicht und lässt die Projekte woanders abarbeiten. Französische Callcenter-Aufträge werden zu größerer Zahl in Tunesien abgewickelt als im französischen Mutterland. Allgemein bekannt ist auch die große Zahl deutschsprachiger Callcenter in Istanbul. Inzwischen breiten sich Deutsche Callcenter in Osteuropa aus, nur dort kann man nicht in dem Maße wie gewünscht expandieren, denn es fehlt an Agents mit ausreichenden Deutschkenntnissen. Dieser Wirtschaftszeitung erschließt sich immer weitere Felder im Billiglohnsektor weltweit. In Urlaubsländern findet man "Travellers", die in der Welt umherreisen und stets auf der Suche nach Geldquellen sind, um nicht nach Deutschland zurückkehren zu müssen. Manchmal ist es Abenteuerlust, aber auch die Flucht vor dem grauen deutschen Alltag, vor Schulden oder dem Jobcenter. Es gibt deutsche Callcenter auf Mittelmeerinseln oder in Indien im Auftrag deutscher Reisebüros oder Fluglinien. Schon



Callcenterstreik in Johannesburg Südafrika

relativ skurril mutet der Fall eines deutschen Reisebüros an, das sich auf Chinareisen spezialisiert hat und einen chinesischen und deutschsprachigen Telefonsupport anbietet. Er fand einen Anbieter in der Mongolei, der dort den Service billiger anbietet als die Konkurrenz in China.

Grenzüberschreitend kämpfen

Das deutschsprachige Callcenter **CCES 24** auf Mallorca erschien für so manchen, der sonnenhungrig und abenteuerlustig ist, als ideale Möglichkeit, sein Glück an einem völlig anderen Ort zu suchen. Doch für die meisten dauerte es nicht lange, bis sie feststellten, daß ihre Arbeitsbedingungen nicht halb so rosig waren, wie sie ihnen geschildert worden waren. Es war aber nicht so einfach sich zu wehren unter eine Situation extremer Überwachung und Kollegen, die sich auf die Seite der Geschäftsleitung stellten und sich an Intrigen und Mobbing beteiligten. Das Forum www.chefduzen.de fungierte als tägliche



Streikende Agents in Rom

virtuelle Betriebsversammlung. Der Austausch führte zu einem kollektiven "Sick-Out", einer massenhaften Krankschreibung von dreiviertel der Beschäftigten.

Die Arbeitswelt wird sowieso immer multinationaler und das hat Einfluß darauf, wie man sich organisiert und kämpft. In Deutschland sind die **Critical Workers** ein schönes Beispiel dafür:

Interview mit den Critical Workers aus Berlin

Was hat euch dazu gebracht die Arbeitsbedingungen im Callcenter zum Thema zu machen?

Als Criticalworkers beschäftigen wir uns schon länger auch mit prekären Arbeitsbedingungen. Vor zwei Jahren wurde die Gruppe mit dem Ziel gegründet, Arbeitskämpfe zu unterstützen und uns zu vernetzen. Die CriticalWorkers bestehen unter anderem aus der Gruppe italienischer Migrantinnen, Berlin Migrant Strikers (BMS), und der Gruppe spanischsprachiger Migrantinnen, Grupo de Acción Sindical (GAS).

Bereits im Winter 2016 haben spanischsprachige Callcenter Agents von Sykes Kontakt zur GAS aufgenommen. Im Sommer

2017 haben dann callcenter agents von booking.com Kontakt zu BMS aufgenommen. Im Falle von Sykes ging es um konkrete aktuelle Arbeitskonflikte, bei booking.com ging es eher um die allgemeine Situation und um anstehende Betriebsratswahlen.



Callcenterstreik in Liverpool

Wie seid ihr vorgegangen?

Sykes Arbeiterinnen kamen zu den GAS Versammlungen und trafen sich in Kneipen. Dabei wurde ein Flyer erstellt und verteilt, der die besondere Stressthematik zu Weihnachten in den Vordergrund stellte. Mit einzelnen booking.com Kolleginnen wurde ein Flyer erstellt, der die Firmenpropaganda hinterfragte und im Vorfeld einer Betriebsversammlung erstellt wurde. Die CriticalWorkers organisierten ein Treffen von Agents beider Unternehmen, um einen direkten Austausch und ein realistisches Bild von der Arbeitsbedingungen für alle zu gewinnen. Letztlich wurde ein Propaganda-Video von Sykes zum Anlass genommen, dass Malocherinnen von Sykes ein ähnliches Video online stellten um ihre Sicht auf das Unternehmen kund zu tun.

Wie haben die Kollegen im Callcenter reagiert?

In beiden Fällen sind die Flyer ziemlich gut angenommen worden und die erwähnten Themen



wurden von den Malocherinnen in ihrer alltäglichen Kommunikation aufgenommen.

Gab es Erfolge?

Ja, bei Sykes wurde der Geschäftsführung klar, dass "ihr" Betriebsrat in den Funktionen der Kontrolle und Kanalisierung, sowie als Frühwarnsystem von Arbeiterinnen-Unzufriedenheit, versagt hat. Deshalb wurden zusammen mit dem Betriebsrat Abteilungsversammlungen organisiert, in welchen die Agents ihre eigenen Vertreterinnen wählen und die aktuellen Mißstände artikulieren. Im Nachgang wurden die Ketten-Zeitverträge abgeschafft, dafür aber vermehrt Personal über Sklavenhändler eingestellt. In der Weihnachtsphase 2017 wurden einige



Streikende Agents auf den Philippinen

Forderungen aus dem Vorjahr von der Geschäftsleitung umgesetzt. Von booking.com haben wir aktuell keine Rückmeldung.

Was sind eure Pläne für die Zukunft?

Wie in allen Bereichen mit hoher aktiver und passiver Arbeiterinnenfluktation sind klassische kontinuierliche Aktionen kaum möglich. Da sich die Arbeitsbedingungen in diesen Betrieben jedoch kaum ändern, sind weitere Konflikte wahrscheinlich. Wir versuchen den Kontakt zu Agents in beiden Unternehmen zu halten, um im Falle neuer Unruhe helfend zur Seite stehen zu können. Die Idee eines Videos ähnlich wie dem Arbeiterinnen-Video von Sykes für booking.com steht noch im Raum.

DIE QUOTE ist eine Kollegenzeitung. Sie gibt es nur, wenn Betroffene uns mit Informationen, Meinungen und Beiträgen versorgen. Also schickt uns weiterhin Infos, Vorschläge und Berichte.

Für einen anonymen Austausch empfehlen wir das Forum www.chefduzen.de, dort findet man unter "New Economy" verschiedene Diskussionstränge zum Thema. Auch die lesenswerten vorangegangenen Ausgaben der Quote kann man dort herunterladen. Das Ausdrucken und Verbreiten der Leihkeule am Arbeitsplatz ist eine wichtige Verbreitungsform dieses Infoblatts. Beiträge und Kritik bitte an: quote@chefduzen.de