



Call Center Kollegenzeitung Ausgabe No. 5

Callcenter gibt es wie Sand am Meer. Ihre Aufgaben und Arbeitsbedingungen sind höchst unterschiedlich. Man kann sie nicht über einen Kamm scheren und deshalb fällt es uns schwer, mit dieser Kollegenzeitung alle richtig anzusprechen. Die Arbeit im Callcenter ist erst einmal ein Job mit dem man sein Geld verdient. Wenn die Bezahlung und die sonstigen Bedingungen okay sind, dann ist es gut. Das ist nicht die Regel. Die Arbeit am Bildschirm mit Headset ist nicht so locker, wie es erstmal erscheint. Vor allem Kollegen an Beschwerdehotlines haben es nicht leicht. Verschiedene Untersuchungen haben gezeigt, daß die Arbeit hohe psychische Belastungen und stark erhöhtem Krankenstand mit sich bringt. Depressionen und Suchtkrankheiten sind häufig. *"Überdurchschnittlich viele Fehltage aufgrund von psychischen Erkrankungen finden sich dagegen eher in den dienstleistungsorientierten Berufen: Auffällig sind hier insbesondere die Berufe im Dialogmarketing, zu denen Beschäftigte im Callcenter gehören. Jeder Beschäftigte in diesem Beruf fehlt durchschnittlich 7,1 Tage aufgrund einer psychischen Erkrankung."* heißt es in dem aktuellen Bericht des wissenschaftlichen Instituts der AOK. Ein Betroffener schildert es so: *"Na super...jetzt ist das passiert, was ich befürchtet hab: ich hab wieder einen Vermittlungsvorschlag vom Jobcenter bekommen, wieder Callcenter, wieder 1st-Level-Support...also genau DIE Art Job, wegen dem ich überhaupt erst in psychiatrischer Behandlung war. Nur die Firma ist eine andere, wobei mich aber die Firmenbewertungen bei Kununu verdammt an die Zustände bei meinem alten Arbeitgeber erinnern. Vom Regen in die Traufe. Mal schauen, wie ich das umschiffen kann. Ich hab nämlich absolut keinen Bock, wieder ein Fall für die Couch zu werden."*

Wir haben in dieser Ausgabe der QUOTE zwei Schwerpunkte: Zum Einen sind es die "Schwarzen Schafe" in der Branche, die verbreiteter sind, als man denkt, zum Anderen wollen wir von aufmüpfigen Callcenter Agents und Formen des Widerstands berichten.

Aus einer Zuschrift an die Quote:

Beschreibung des Arbeitsplatzes

Ich arbeite seit mehreren Monaten in einem 400 Mitarbeiter Callcenter in einer sächsischen Großstadt, in der es sonst nicht viele Alternativen gibt, wenn es um Gelegenheitsjobs geht. Der internationale Dienstleister, für den ich arbeite, unterhält noch zahlreiche weitere Standorte in Deutschland und anderen europäischen Ländern. Gelockt wurde ich durch die Ansage eines guten Kollegen, der sich mit mir die Werbepremie geteilt hat, mit der dort Jagd auf neue Arbeitskräfte gemacht wird. Aber auch die Neugierde reizt mich. Mal gucken was so geht, um erste Arbeitskämpferfahrungen zu sammeln denke ich mir ein wenig naiv. Das Bewerbungsgespräch kommt eher einer Vorstellung gleich; der vorgelegte Einstellungstest nur Alibi. Quasi am darauf folgenden Tag erhalte ich die Zusage, dass ich direkt



anfangen könne. Nach einer dreiwöchigen Pflichtschulung, die bereits als entlohnte Arbeitszeit angerechnet wurde, hatte ich mir so ziemlich alle Tarife, Systeme und Schweinereien reingepaukt, die mir von meinem Arbeitgeber in langweiligen Themenblöcken vorgesetzt wurden. Das war eine ganze Menge, sodass das meiste davon natürlich schnell wieder weggewischt wurde. Ich telefoniere anfangs für einen großen Telekom-munikationsanbieter. Von mir wird verlangt stets eine entsprechende Quote an Verkäufen zu liefern. Die Bonizahlungen bilden dabei das Rückrat um den spärlichen Lohn von 9,51€ aufzustocken. Erreichen tun das nur wenige. Meine Arbeit besteht also primär darin, Anrufe anzunehmen (inbound), um die Anliegen der Kunden zu bearbeiten (lebendiges FAQ mimen) und ihnen ganz nebenbei irgendwelche Produkte oder Leistungen anzudrehen, wenn es sich an irgendeiner Stelle anbietet. Dabei soll man sich

dann knapp fassen („average holding time“ oder AHT niedrig halten) und vor allem Verkäufe melden, die dann akribisch als heiliger Verkaufsindex (VI) deine Produktivität dokumentieren. Wichtig ist eine bestimmte Anzahl an Calls anzunehmen und nicht zu lang auf „Nacharbeit“ zu stehen. Die eigene Produktivität wird einem immer wieder in regelmäßigen Coachinggesprächen vorgehalten, sie wird jedoch auch täglich aktualisiert auf langen Tabellen ersichtlich, die bei meinen Chefs ausliegen. Nach sechs Monaten Probezeit erhalte ich mein finales Auswertungsgespräch. Mein Chef teilt mir nüchtern mit, dass mein VI langfristig zu schlecht gewesen sei, um länger in diesem Projekt zu arbeiten. Das war mir bereits klar, da Verbesserungsziele in regelmäßigen Coachings aufgestellt wurden, die ich nie erreiche. Zum einen fehlt mir anscheinend das Verkaufsgeschick, zum anderen bin ich nicht bereit, Kunden zu einem Kauf zu überreden. Mein Chef stellt mich vor die Wahl: Aufhebungsvertrag unterzeichnen oder Projekt im Callcenter wechseln. Ich entscheide mich für letzteres, da meine Zeit hier noch nicht vorbei ist und ich das Geld gut gebrauchen kann.

Zusammensetzung der Belegschaft

Auf unserer Fläche arbeiten zu den jeweiligen Schichten parallel immer etwa 20-25 Kollegen; in den Spätschichten zum Abend hin natürlich weniger. Es wird übrigens erwartet, dass man auch ein Wochenende im Monat arbeitet, dann sitzt man aber auch mal nur zu sechst zusammen. Zwei Teamleiter stellen meine direkten Chefs dar. Hinzu kommt eine wechselnde Anzahl an Projektsupportern, deren Anweisungen ebenfalls Folge zu leisten ist. Sie stehen als Vorarbeiter für Fragen zur Verfügung und „tracken“ jeden erfolgreichen Verkaufsabschluss. Als Bindeglied zwischen Teamleitung und Belegschaft sind sie aus der Belegschaft „erwachsen“, sind also teils mit den Leuten kumpelhaft unterwegs, aber vertreten im Zweifelsfall natürlich die Linie der Teamleiter. Die KollegInnen lassen sich natürlich nicht so einfach generalisieren. Etwa 60% Kolleginnen und 40% Kollegen. Die meisten davon sind inzwischen über 30 Jahre alt. Die wenigsten davon haben einen ähnlichen Hintergrund wie ich: Arbeit neben dem Studium, nur Teilzeit präsent. Der Effekt, den das hat, ist nicht zu unterschätzen. Schnell gelte ich bei manchen Kollegen als „Aushilfe“ oder als der Student, der es ja gut habe. Viele arbeiten hier, weil sie durch den Bildungsweg gerattert sind, oder weil sie ihrer früheren Tätigkeit nicht mehr nachgehen können und sind hier gelandet. Eine andere relevante Gruppe bilden die dazuverdienenden Frauen höheren Alters und jüngere Leute, für die das Callcenter nur eine Durchgangsstation ist. Es gibt vielleicht drei, maximal vier migrantische KollegInnen. Zwei von ihnen berichten

mir von rassistischen Kommentaren seitens Teamleitern und Kollegen. Manches bekomme auch ich mit. Sexismus in seiner mehrheitsfähigen Form ist gerade bei den „harten Hunden“ gängig und wird von anderen männlichen Kollegen nicht widersprochen. Neben ihnen gibt es noch andere Rollen, auf die sich manche Schlüsselpersonen verteilen: gute Herzen, Fleißbienen, Scherzkekse, Eigenbrödlers, usw. Auf Arbeit herrscht allgemein ein sehr klassisches Rollendenken in Bezug auf die Geschlechter, das seitens der Teamleitung auch noch gefördert wird. Von älteren Kolleginnen wird die fehlende Kollegialität bemängelt, die früher oder in anderen Abteilungen noch zu beobachten war. Das bestätigt meinen Eindruck, denn die Hilfsbereitschaft anderer begrenzt sich mir gegenüber zumeist auf Tipps zu den Computerprogrammen, die wir bedienen, oder zu anderen Arbeitsprozessen. Erst Monate später sitze ich mit Kollegen zusammen, mit denen wir Verkaufsabschlüsse hin- und hertauschen, damit die Wahrscheinlichkeit auf eine Provision steigt. Mein Eindruck ist dennoch der, dass die Verkaufsorientierung von den Mitarbeitern stark verinnerlicht worden ist, der Selbstzweck Verkauf um jeden Preis nicht mehr hinterfragt wird und man sich lieber darauf konzentriert seine Arbeit gut zu machen, um seine Stellung nicht zu riskieren. Allgemein schnappe ich kaum Kritik an der Arbeit auf, geschweige denn wird der Lohn bemängelt oder gewerkschaftliche Vertretung gefordert. Ich habe den Eindruck, dass die Teamleitung erfolgreich eine „Schweigekultur“ etabliert hat, in der es zum tabu gehört Widerspruch mit Kollegen zusammen zu diskutieren. Vielmehr werden Probleme darüber individualisiert, dass erwartet wird, 4 Augen Gespräche mit der Teamleitung zu suchen statt sich bei der Nebenfrau auszukotzen. *[Ende der Zuschrift]*



Schwelende Unzufriedenheit

Die Liste ist lang bei den Dingen, die in Callcentern oftmals nicht in Ordnung sind. Die scheinbar so einfache Arbeit führt auf lange Sicht zu vielfältigen gesundheitlichen Problemen. Teilweise sind es die unschönen Situationen im Umgang mit der Kundschaft, gestreßte und aggressive Anrufer. Es ist auch der Widerwillen den Kunden Verträge aufzuschwatzen, die sie nicht wollen und die sie nicht brauchen. Es sind aber auch die Zustände im Callcenter selbst, denn die scheinbar flachen Hierarchien schützen nicht vor ständigem Druck durch Teamleiter, vor Konkurrenzkampf, Mobbing oder sexuelle Belästigung. Das Nichteinhalten von Bildschirmpausen, schlechtes Arbeitsmaterial, schlechte Sitzmöbel, unzurei-

chende Schulungen, Probleme mit Lärm, der Raumluft/Heizung/Klimaanlage gehören zu den wiederholt genannten Belastungen. Der Arbeitsdruck, die Forderung zum Erreichen irgendwelcher Quoten lassen einen Dauerstreß entstehen. Der Umgang mit dem Datenschutz hat auch schon zu vielen Problemen zwischen Beschäftigten und Management gesorgt. Die Arbeit im Callcenter ist schlichtweg keine leichte Arbeit, doch das spiegelt sich nicht in der Bezahlung wieder.

Wenn die Beschäftigten aufmucken

Die Callcenterwelt ist ein eigener Kosmos. Oftmals sind es junge Unternehmen mit jungdynamischen Chefs. Beeindruckend sind Verbindungen in die Politik. Politiker wurden schon auf Betriebsfeiern gesehen und es waren nicht nur Lokalpolitiker.

Mit diesen Verbindungen wird nicht nur Werbung gemacht, sie sind ein Trumpf im Ärmel. Solche Connections helfen dabei, in der Presse besonders gut wegzukommen oder leichter an gewünschte Immobilien heranzukommen und sie lassen sich auch nutzen, wenn man es mit besonders aufmüpfigen Beschäftigten zu tun hat. So gab es beispielsweise Probleme, eine arbeitgeberkritische Webseite mundtot zu kriegen, da sie im außereuropäischen Ausland gehostet worden ist. Es wurde eine größere polizeiliche Aktion eingeleitet und bei verschiedenen Mitarbeitern des Callcenters Haussuchungen durchgeführt und deren Rechner beschlagnahmt. Das wäre ohne die entsprechenden politischen Kontakte nicht möglich gewesen, denn es lag kein ernstes Vergehen vor, außer daß das Unternehmen sich "beleidigt" sah.

Doch beleidigt fühlen sich auch viele Beschäftigte von ihren Arbeitsbedingungen und von dem Ton ihrer Vorgesetzten. Es gibt viele schwelende Konflikte, die oft der Grund für die hohe Fluktuation sind. Man haut einfach in den Sack und sucht sich einen neuen Job. Es kommt aber auch zu gemeinsamer Gegenwehr. Darüber ist zu wenig bekannt und deshalb wollen wir hier darüber reden.

Auseinandersetzungen mit harten Bandagen

Diskussionen innerhalb eines Callcenters und in der Öffentlichkeit werden vom Management als Bedrohung angesehen. Und es ist tatsächlich eine Bedrohung unwürdiger Zustände, wenn die Vereinzelung der Beschäftigten beendet wird. Die Position der Belegschaft verbessert sich, wenn es Unterstützung aus der Öffentlichkeit gibt. In einem Fall halfen in der Stadt verklebte Flyer, die auf skandalöse Zustände in einem Callcenter hinwiesen. Als ein Leserbrief in der lokalen Tageszeitung die

Zustände glaubhaft beschrieb, war dieser Arbeitgeber im Zentrum der öffentlichen Diskussion. In der Folge verlor das Callcenter bei der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter den Status eines "seriösen Arbeitgebers". Es wurde Jobbewerbern auf den Weg gegeben, daß die Ablehnung eines solchen Jobs keine negativen Konsequenzen haben würde. Als die Diskussion über diesen Arbeitgeber sich im Internet überschlug, wurde es unmöglich das benötigte Personal zu rekrutieren und das Unternehmen sah sich gezwungen, den Lohn um 10% zu erhöhen. Darauf reagierte die Callcenterbranche bundesweit. Man versucht Diskussionen und Öffentlichkeitsarbeit im Keim zu ersticken. Als ein Infoflugblatt gegen einen Callcenterwerbbestand an einer Uni verteilt worden ist, wurde Anzeige gegen den presserechtlich Verantwortlichen gestellt. Es wurde die Polizei gerufen, als vor einem Callcenter die QUOTE verteilt wurde. man ging juristisch gegen Medien vor, die über Mißstände in Callcentern berichteten.

Mafiöse Zustände



Einiges mag klingen, wie aus einem schlechten Film, doch es sind nachweisbare Vorfälle bei denen die QUOTE oftmals auch direkten Kontakt zu betroffenen Beschäftigten hatte. Mobbing gegen aufmüpfige Agents sind ein alter Hut. Bei besonders hartnäckigen Fällen wird mit härteren Mitteln gearbeitet. Bespitzelung, auch über den Arbeitsplatz hinaus. In einem Fall wurde in einem Gerichtsverfahren offengelegt, daß ein Detektivbüro angeheuert worden ist, um für eine Beschattung der Beschäftigten zu sorgen, auch in seiner Freizeit.

Wir möchten hier auch noch auf einen besonders krassen Fall hinweisen. Es geht um ein Callcenter auf Mallorca, in dem unglaubliche Zustände herrschten, da die deutschen Beschäftigten auf der spanischen Insel sich mit dem lokalen Arbeitsrecht nicht auskannten und sich viel zu viel gefallen ließen. Als die Beschäftigten begannen aufzumucken, wurde genadenloser Gegendruck aufgebaut, besonders gegen eine Kollegin, die mutig und offen gegen offensichtliche Ungerechtigkeiten auftrat. Es gab einen gekauften Betriebsrat, der die Interessen des Managements vertrat und es gab Kriecher, die sich einspannen ließen und Intrigen unter dem Personal zu entfachen. Es wurde nicht nur bei Telefonaten mitgehört, sondern es gab auch eine akkustische Überwachung in Pausenräumen und Fluren. Man wollte Rädelsführer ausmachen. Auch hier kam es zu einer angeheuerten Überwachung, die das Privatleben betraf. Auch hier wurde nicht sonderlich verdeckt gearbeitet, sondern das offensichtliche Hinterherfahren sollte bemerkt werden und als Drohung wirken. Es ging weiter

mit Veröffentlichungen im Internet über die mutige Mitarbeiterin, die ihr Privatleben betraf. Die Dreistigkeit der infamen Anschuldigungen gegen sie und ihren Mann war unglaublich. Es ging um deren angeblichen Charakter, sexuelle Ausschweifungen und einen Vorstrafenregister. Alles nachweislich erlogen und erstunken. Doch selbst das war noch zu steigern, selbst der Tod ihres Kindes war in der Schlamm-schlacht kein Tabu und wurde als von der Beschäftigten selbst zu verantwortender Tod beschrieben. Das war der ekelhafteste Angriff gegen eine kämpferische Kollegin, den wir je mitbekommen haben. Die Kollegin ist selbst unter diesem Druck nicht eingeknickt. Wir haben einen gewaltigen Respekt vor ihr.

Es gibt vielfältigste Mittel des Managements im Umgang mit Beschäftigten, die ihre Rechte einfordern. Die sind nicht immer subtil, sondern bisweilen auch plump und kriminell. Es bewies sich wiederholt als Fehleinschätzung, daß diese Mittel nur das Resultat eines windigen und über das Ziel hinausschießenden Managers einer kleinen Bimmelbude ist. Als man sich Hilfe "von Oben" erhoffte, und dem Auftraggeber, einem großen Konzern, berichtete, mit welchen Mitteln in dem Unternehmen gearbeitet werde, folgte kein Druck auf das Unternehmen, sondern das genaue Gegenteil: Die Daten des Whistleblowers wurden weitergegeben, damit man den Störenfried aus dem CC entfernen kann. Die miesen Tricks sind in der Branche bekannt und die großen Unternehmen und die Auftraggeber wissen nicht nur davon, sondern sie sind an ihrer Beibehaltung interessiert. Das sollte man wissen, wenn man den Kampf aufnehmen will, ohne gleich damit ins offene Messer zu laufen.

Auch der traditionelle gewerkschaftliche Kampf und die Etablierung eines Betriebsrats kann in der Branche abenteuerlich verlaufen. Es gibt zahlreiche zahnlose oder gekaufte Betriebsräte, und selbst bei einem aufrechten und kämpferischen Betriebsrat kann es dazu führen, daß eine Niederlassung komplett dichtgemacht wird, um an einem anderen Ort mit einer neuen Belegschaft wieder eröffnet zu werden.

Callcenter Beschäftigte wehren sich

Wir haben in den letzten Jahren eine Vielzahl an Auseinandersetzungen in Callcentern erlebt. Gewerkschaftliche Kämpfe sind nicht die einzigen Formen der Auseinandersetzung. In der letzten Zeit waren Streiks nicht so häufig. 2018 gab es bei der Telekom Warnstreiks im Rahmen der Tarifaussensetzungen. Es gab eine ganze Reihe Aktionen bei anstehenden größeren Entlassungen und drohen-

den Schließungen, doch die kamen über einen symbolischen Protest mit Menschenketten, Sargträgern oder Trillerpfeifen selten hinaus.

Es gibt viele Formen der Auseinandersetzung. Es gibt die rechtliche Ebene. Dazu gehört das Pochen auf die Einhaltung bestehende Gesetze (Arbeitsrecht oder der Datenschutz). Da viele ihre Rechte nicht kennen, muß darüber geredet und aufgeklärt werden. Gute Betriebsräte kümmern sich um so etwas. Es wurde aber auch von aktiven Kollegen mit Flugblättern oder Infotreffen in einer Kneipe organisiert. In einem Fall hat der IT Fachmann eines Callcenters eine Infoseite erstellt mit der gleichen Optik der Unternehmensseite, doch da befanden sich die rechtlichen Infos und die Hinweise, wo man sich verabredet, gemeinsam vorm Arbeitsgericht sein Recht einfordern.

Wir ziehen direkte Absprachen, Treffen, Flugblätter der virtuellen Auseinandersetzung vor, doch wir beobachten auch, daß das Internet und die Sozialen Medien eine wichtige Rolle bei der Selbstorganisation spielen. Wegen der Vereinzelung einerseits und der Überwachung durch das Management andererseits, entschlossen sich die 500 Beschäftigten eines Deutschen Callcenters auf Mallorca eine tägliche virtuelle Betriebsversammlung in dem Internetforum **chefduzen.de** durchzuführen. Die rege Diskussion im geschützten anonymen Raum führte zu einem massiven "Sick-out", mehr als dreiviertel der Belegschaft ließ sich krankschreiben.

Das kollektive Krankschreiben ist eine Kampfform mit wachsender Bedeutung in den Bereichen prekärer Arbeit, in denen Gewerkschaften nur noch eine geringe Rolle spielen.



Belegschaft

Es ist auch eine bedeutende Entwicklung, daß Callcenterbeschäftigte ihre Erfahrungen aufarbeiten und für andere zugänglich machen. Es gibt mehrere Bücher zum Thema und eine Vielzahl von Blogs. Wir halten das für wichtig, denn so begreift man, daß das persönliche

Schicksal kein Einzelfall ist, sondern ein System dahinter steckt. Deshalb planen wir für die nächste Ausgabe eine Sammlung an Erfahrungsberichten aus verschiedenen Callcentern.

CC Blogs:

perspektive-online.net/author/markus-schneider
tom-coal.com/category/callcenter

Wir warten auf eure Zuschriften.
Bitte an: quote@chefduzen.de