

Zuschrift aus Albanien

In den letzten Jahren hat sich Albanien zum wichtigen Call-Center-Standort entwickelt. Callcenter für den italienischen, aber auch den griechischen, türkischen, deutsch- und



englischsprachigen Markt stellen heute einen der wichtigsten Wirtschaftszweige in dem kleinen Land dar und beschäftigen um die 25.000 Menschen.

Viele sind Uniabsolventen, für die es oft die einzige Joboption im Land ist. In Callcentern in der Hauptstadt Tirana kann man in Vollzeit monatlich bis zu 480 Euro verdienen (mit Prämien und Zuschlägen). Dass ist für Albanien ein relativ hoher Lohn, damit in Tirana über die Runden zu kommen aber nicht leicht. Der Arbeitsdruck in den Callcentern ist groß, die unangemessene Behandlung der Arbeiter_innen und die willkürliche Gewährung von Prämien/Zuschlägen sind häufige Probleme. Gewerkschaften existierten in dem Bereich bisher faktisch nicht. Überhaupt sind die existierenden Gewerkschaften in Albanien meist im Wortsinne korrupte Anhängsel der beiden größten, ebenfalls höchst korrupten, Parteien.

Im Februar 2019 gründete sich deshalb in

Die Quote ist eine Kolleg*innenzeitung, die ohne die Zusendung von Beiträgen und die eigenständige Verbreitung durch Kolleg*innen nicht existieren könnte. Wir wollen Mut machen und dazu beitragen, daß wir uns nicht mehr so viel gefallen lassen und wir gemeinsam für bessere Verhältnisse nicht nur am Arbeitsplatz sorgen. Eine Onlinediskussion findet bei www.chefduzen.de statt unter dem Thema "New Economy". Ihr erreicht uns unter quote@chefduzen.de

Tirana die Gewerkschaft der Callcenterbeschäftigten „Solidariteti“ (Solidarität) als erste Basisgewerkschaft in Albanien. Einige Callcenterangestellte trugen sich schon eine Weile mit der Idee, eine Gewerkschaft zu gründen. Einer der Auslöser für die Gründung im Februar waren schließlich die größten Studierendenproteste seit 30 Jahren im Winter 2018/19. Dadurch angeregt, mach(t)en sich viele Menschen (auch über die Unis hinaus) Gedanken, wie sich die sozialen und politischen Verhältnisse im Land ändern lassen. Um zu verhindern, dass die neue Gewerkschaft auch korumpiert wird, legten ihre Gründer_innen u.a. fest, dass nur aktive Callcenterbeschäftigte in den Vorstand gewählt werden dürfen, die Amtszeit des Vorstands begrenzt ist und Mitglieder keine Funktionen in politischen Parteien haben sollen. Erste Auseinandersetzungen mit Arbeitgebern, die aus passivem Widerstand und kleinen Demonstrationen am Arbeitsplatz bestanden, haben die Aktivist_innen von Solidariteti schon hinter sich. Eine ihrer



wichtigsten Aufgaben sehen die Mitglieder dabei darin, ihren Kolleg_innen Notwendigkeit



und Möglichkeiten des Zusammenhalts und gemeinsamer Arbeitskämpfe zu vermitteln. ([facebook.com/sindikatasolidariteti](https://www.facebook.com/sindikatasolidariteti))



Call Center Kolleg*innenzeitung Ausgabe No.6

Vorwort

Unsere letzte Ausgabe brachte uns neue Kontakte und damit kann die Diskussion unter Kolleg*innen ausgeweitet werden. Die Quote erscheint erstmalig als 8-seitige Ausgabe. Die sehr chaotisch erscheinende Branche untersucht ständig Entwicklungen und Möglichkeiten, noch mehr Profit aus den Beschäftigten der Bimmelbuden zu pressen. Jetzt werden auch die Beschäftigten aktiv, untersuchen ihre Situation, tauschen sich aus über die Bedingungen in anderen Callcentern und diskutieren Möglichkeiten, sich zu organisieren und zu wehren. Diese Kolleg*innenzeitung will diese Entwicklung befeuern, will Mut machen und Informationen verbreiten, doch aktiv werden müßt ihr selbst.

Löhne

Eine parlamentarische Anfrage ergab, mehr als jeder zweite Beschäftigte in der Callcenter-Branche arbeitet zu Niedriglöhnen. Die Sozialexpertin der Linkspartei Zimmermann sagte, während die Callcenter-Branche wachse, speise sie ihre Beschäftigten mit Niedriglöhnen ab. „Sie verdienen in der Regel deutlich weniger als ihre Kolleginnen und Kollegen in unternehmenseigenen Inhouse-Callcentern. Infolge dieses Lohndumpings zahlt es sich für viele Unternehmen aus, ihren Kundenservice auszulagern“. Es gibt kaum tarifgebundene Callcenter-Unternehmen.

In der Callcenter-Branche erhält nur jede*r vierte Beschäftigte Urlaubsgeld, in tarifgebundenen Betrieben jedoch 69 Prozent und damit fast dreimal so viel.

Testfeld

Die CC-Branche scheint so etwas, wie ein Testlabor für moderne Unternehmensstrategien zu sein, die bei Erfolg auch in anderen Bereichen der Wirtschaft umgesetzt werden. In kaum einer anderen Branche ist man so flexibel, kann einfach outsourcen, einen Standort dichtmachen, um ihn an anderer Stelle wieder aufzumachen oder gleich über nationale Grenzen zu springen. Man braucht keinen Maschinenpark zu bewegen. Man testet neue Technologien und Vertragsformen. Gerade kleine Klitschen bewegen sich oftmals im juristischen Graubereich. Die Branche wird die ganze Zeit von Fachleuten beobachtet und untersucht. Es geht immer um die Frage, wie man die Kosten reduzieren und die Gewinne maximieren kann. Die rechtlichen Grenzen werden ausgelotet und eher als lästiges Hindernis gesehen. Und wenn sich niemand wehrt, bewegt man sich auch über



lange Zeit in juristischen unhaltbaren Zuständen und ignoriert das Recht. Es wird alles ausprobiert. Und die Big Player beobachten ganz genau, was in den kleinen Klitschen läuft, die Ergebnisse fließen ein in ihre Firmenpolitik.

Wir müssen selbst zu Fachleuten in der Sache werden, denn wer kennt den Job besser als wir? Wir müssen uns umsehen, was jenseits der eigenen Niederlassung passiert. Wir sollten genauso spielerisch ausprobieren, was uns weiterbringt, alles prüfen und Neues ausprobieren. Die QUOTE kann als Werkzeug dienen, als Plattform für Erfahrungen, Meinungen und Vorschläge.

Herangehensweisen

Es steht fest, daß nichts besser wird, wenn die Beschäftigten sich nicht selbst darum kümmern und dafür kämpfen. Doch darüber, wie man sich am besten wehrt, gibt es die unterschiedlichsten Vorstellungen. Einige sind überzeugt davon, daß nichts ohne Gewerkschaft geht, andere halten die Rolle der Gewerkschaft für kontraproduktiv. Wir kennen sehr engagierte und kämpferische Betriebsräte, wir haben aber auch erlebt, daß Kollegen passiv werden und aufhören, selbst für ihre Rechte einzutreten, wenn ein Vertreter da ist, der das für sie übernehmen soll. Wir wollen die verschiedenen Organisations- und Kampfformen weiter kritisch begleiten und freuen uns auf eure Berichte, Einschätzungen und Erfahrungen damit, wie es bei euch läuft.



1. Bericht:

Organizing & erste Organisationsversuche

Bereits im Vorfeld habe ich mich zumindest grundlegend in Arbeitsrechten und gewerkschaftlichem Organizing im Rahmen von IWW

& FAU geschult. Erste voraussetzungslose Schritte sind zunächst das Schreiben eines Arbeitstagebuchs und Sammeln von Informationen gewesen. Das umfasst alles Mögliche: Von Einstellungen der KollegInnen über die Besonderheiten des Arbeitsprozesses hin zum Skizzieren von Arbeitsplatz und sozialen Beziehungen untereinander. Ungestörter Kontakt für Einzelgespräche mit KollegInnen wird mir durch das Fehlen eines sicheren Pausenraums erschwert. Überall können einem Chefs oder Vorgesetzte begegnen. Dadurch, dass mir aufgrund der Kürze meiner Schichten keine Mittagspause zusteht, müssen sich die meisten Gespräche am Sitzplatz während der Arbeit oder eben während der knappen Raucherpausen abspielen. Da ich mich in der Probezeit befinde, riskiere ich anfangs nicht zu viel. Lediglich bei passenden Gelegenheiten frage ich subtil nach, ob man mit den Arbeitsbedingungen zufrieden sei, oder man die monatlichen Motivationsaktionen, bei denen man nur Schrott gewinnen kann, nicht auch als Managementtrick durchschaue. Die Kollegi*nnen aufzuregen, schaffe ich dadurch jedoch nicht. Auch auf vorsichtige Formulierungen, dass man sich zusammentun müsse oder ob man hier keine Gewerkschaft vermisse, ernte ich nur Unverständnis. Regelmäßiger Austausch zu aktuellen Entwicklungen findet mit Genoss*innen statt, die außerhalb des Callcenters arbeiten gehen...

Als wichtig stellte sich bereits die Zeit in der Schulung heraus. Hier habe ich genügend Zeit, um zu Leuten eine festere Verbindung aufzubauen. Schade nur, dass wir zu zweit sind. Normalerweise sind die Klassen größer. Mein Kollege soll sich als wichtigster Bezugs-punkt darstellen. Als alter Hase in Niedriglohn-jobs, kann er bereits aus anderen Callcentern berichten. Er ist gegenüber unserem Coach streitlustig, wagemutig und manchmal auch dreist. So setzt er gleich zu Beginn durch, dass wir vom Coach kostenlosen Kaffee bereitgestellt bekommen, statt schäbigen Instantkaffee am Automaten für Münzen ziehen zu müssen. Zwar nur ein kleines Beispiel, aber Forderungen zu stellen lohnt sich! Weniger Erfolg haben wir beim Drängen auf früheren Schluss während der Schulungstage. Wenn das Pensum

den Philippinen und in anderen Ländern wie Indien boomten. Heutzutage sind die amerikanischen Kommunikationsgewerkschaften auf ein Drittel von zwei Jahrzehnten zuvor geschrumpft.

Auf den Philippinen werden die Löhne und Leistungen der Kommunikationsdienstleister immer schlechter, da die Regierung ständig Schritte unterstützt, das Lohnniveau zu senken.

In Alorica, wo es den Mitarbeitern gelang, die erste Gewerkschaft in einem Call-Center zu gründen, entließ die Unternehmensleitung die Gewerkschaftspräsidentin trotz ihrer langjährigen, erfolgreichen Tätigkeit im Unternehmen. Die CWA veranstaltete in den USA Proteste in Solidarität mit den philippinischen Call Center Gewerkschaftern. Sie schrieben an Trump und die Unternehmensleitung und forderten sie auf, den Aufbau von Gewerkschaften auf den Philippinen zu respektieren.



US Kollegen zu Besuch auf den Philippinen

"Der Neoliberalismus wirkt sich auf alle Arbeiter unabhängig von ihrer Herkunft aus. Deshalb sind wir solidarisch", sagte eine Gewerkschafterin. "Wir sind gemeinsam stärker."

Auf einem **internationalen Treffen von Betriebsaktivisten** bekamen wir Kontakte zu weiteren Kollegen, die sich mit ähnlichen Problemen herumschlagen. Hier ein paar Eindrücke von ihren Erfahrungen:

Bericht aus Brasilien:

Vor zwei Jahren hat ein Call-Center-Unternehmen namens Teleinformações mit Sitz in Recife (Bundesstaat Pernambuco, nordöstliche Region Brasiliens) hundert Arbeiter entlassen, ohne ihnen ihre Abfindungen zu zahlen. Daraufhin sind die entlassenen Arbeiter zu einem Protest auf die Straße gegangen ohne

jegliche gewerkschaftliche Unterstützung. Aber zu diesem Zeitpunkt gab es kaum Solidarität zwischen den entlassenen Arbeitern und denen, die weiterhin neu eingestellt wurden. Einige Monate später gingen die Bosse in eine zweite Runde der Massenentlassungen. Aber diesmal wussten die Arbeiter, dass die Chefs ihre Rechte brechen und sie nicht angemessen abfinden würden, und sie traten als geschlossene Bewegung auf und stürmten das Gebäude der Personalabteilung.



In den folgenden Wochen gab es einige eintägige wilde Streiks und Sabotage am Arbeitsprozess (Telefonate abrechnen, Pausen verlängern und ähnliches). Die Arbeiter organisierten Lebensmittelsammlungen für die Entlassenen und machten einige Straßenaktionen. Am Ende verlor Teleinformações die Auseinandersetzung, als der Hauptkunde (eine große Telefongesellschaft namens Vivo) seinen Vertrag kündigte und das Unternehmen bankrott gehen ließ. Die Arbeiter verloren danach ihren Schwung und überließen die Durchsetzung ihrer Forderungen Anwälten und Arbeitsgerichten.

Unsere Kollegenzeitung heißt Disk Revolta. Dort wird über die zahlreichen Auseinandersetzungen in Callcentern in Brasilien berichtet. Wichtig für die Diskussion ist die Disk Revolta Facebookgruppe.

www.facebook.com/diskrevoltalutando

Ganz aktuell hörten wir von einem Streikaufruf bei einem großen Unternehmen namens Almagora in Aracaju im Nordosten Brasiliens. Ich habe aber noch keine weiteren Informationen, wie es dort läuft.



Wenn ihr Interesse habt, können wir von weiteren Entwicklungen bei uns berichten.

Virtuelle Callcenter

Es gibt viel Aufregung um KI, den Einsatz "Künstlicher Intelligenz" in der Callcenterbranche. Google soll auch schon seine schmutzigen Finger in dieses Geschäft gesteckt haben. Bisher ist es aber viel heiße Luft, denn die Ergebnisse sind oft unbefriedigend. Man rührt aber schonmal die Werbetrommel, damit man diese Technologie, in die man viel investiert hat, auch verkaufen kann. Wir werden uns wohl damit auseinandersetzen müssen, doch viel bedeutender für uns sollte erst einmal folgendes Thema sein:

Outsourcing

Es ist eine simple Maßnahme, um Löhne zu drücken und um sich kämpferischer Belegschaften zu entledigen. Es gibt nicht nur die Tendenz, die Niederlassungen in Westdeutschland zu reduzieren um in Ostdeutschland zu expandieren, das Outsourcing nach Osteuropa wird bedeutender. Gute Deutschkenntnisse sind dort recht verbreitet, bzw. viele lernen die Sprache für ihren Broterwerb.

Internationales

Was die Manager der Callcenter können, können wir schon längst! Wir schauen uns an, was sich bei unseren Kollegen in anderen Ländern tut:

Aktuell ist ein großer Arbeitskampf in den USA erwähnenswert



AT&T ist mit einem Umsatz von 163 Milliarden US-Dollar, bei einem Gewinn von 13 Mrd. das wertvollste Telekommunikationsunternehmen weltweit. Der Konzern will nun seine Beschäftigten zur Arbeit unter Bedingungen zwingen, wie es seit den 1920er Jahren nicht mehr gegeben hat, dazu gehört ein rund um die

Uhr Bereitschaftsprogramm, bei dem die Arbeiter ohne Vorankündigung zu unregelmäßigen Arbeitszeiten verpflichtet sind. Callcenterbeschäftigte unterliegen einer Dauerüberwachung.

40.000 Beschäftigte (der Callcenter, aber auch Techniker) sind in den Streik getreten.

Besonders erwähnenswert sind die Versuche einer grenzüberschreitenden Solidarität zwischen philippinischen und amerikanischen Callcenterbeschäftigten. Vor drei Jahren streikten 30.000 Call-Center-Mitarbeiter in den USA für besser Bedingungen. Während des Streiks schickten sie vier Gewerkschafter auf die Philippinen, um die philippinischen Kollegen davon zu überzeugen, sich nicht als Streikbrecher einsetzen zu lassen, denn US Aufträge sind an Call Center auf den Philippinen weitergeleitet worden.



Philippinische Solidarität mit den streikenden US-Kollegen

Die US-Streikdelegation in Manila war geschockt, von der Polizei verhaftet, mißhandelt und verhört zu werden. Die amerikanischen Call Center Gewerkschafter haben seitdem begonnen, mehr über die Arbeitsbedingungen und die Gewerkschaftssituation auf den Philippinen zu erfahren. Dort werden Streiks routinemäßig mit Gewalt abgewürgt, die Streikenden verletzt oder ins Gefängnis geworfen.

Ein weiterer Besuch der Delegation ließ sie von BIEN (BPO industry Employees Network) erfahren, die einzige Netzwerkinitiative auf den Philippinen, die sich für Gewerkschaftsrechte und die Sicherung der Arbeitsplätze einsetzt.

Ob in den USA oder auf den Philippinen, es gibt einen ähnlichen Trend: Arbeitsplätze und Sozialleistungen werden kontinuierlich abgebaut. Tausende von Call Center-Jobs haben die USA seit den 90er Jahren verlassen, als Business Process Outsourcing (BPO) auf

für den Tag geschafft ist, kaut man es eben so lange durch bis die acht Stunden rum sind. Nur manchmal dürfen wir früher gehen, was aber immer im Ermessen des Coaches liegt und nicht auf unsere Forderungen zurückzuführen ist. Das sind zwei der wenigen Beispiele, wo Kolleg*innen öffentlich ihr Maul aufgemacht haben.

Nach den sechs Monaten Probezeit können meine zaghaften Organizingversuche ganz nüchtern betrachtet als gescheitert angesehen werden. Am Ende einer solchen Anstrengung sollte eine funktionierende Betriebsgruppe stehen; diese kommt durch mein Wirken jedoch nie zustande. Zum einen kann hier sicher das Desinteresse seitens der Kolleg*innen angeführt werden, jedoch fällt dies wiederum auf die Halbherzigkeit meiner Bemühungen zurück. So stand an keinem Ende eines Einzelgesprächs die Vernetzung oder das Treffen außerhalb des Arbeitsplatzes. Hiernach hätte ich aktiver fragen müssen – trotz des Risikos, von Chef oder treuen Mitarbeiter*innen als Aufmüpfiger identifiziert zu werden.

Man hätte noch offensiver in die Gespräche hineingehen müssen, um „wunde Punkte“ bei den Kolleg*innen zu finden. Beispielsweise, wenn eine Kollegin Minusstunden sammelt, weil ihre Systeme nicht funktionieren, sie aber anwesend ist und die Teamleitung ihr sagt, dass sie ja jetzt nicht produktiv für das Projekt sei. Oder wenn allein-erziehende Mütter keine Frühschichten bekommen. Oder um die firmeneigenen News als pure Ideologie zu entlarven, oder oder oder. Offene Kämpfe haben zu meiner Zeit nicht stattgefunden und von älteren Kolleg*innen hatte ich an unserem Standort diesbezüglich auch nie etwas zu Ohren bekommen. Zwar immer als Option bedacht, habe ich nie Materialien zum Callcenter-Sektor ausgelegt oder eigene Flugblätter geschrieben. Die Gefahr, beim Auslegen erwischt zu werden, hat zu dem Zeitpunkt eine große Rolle gespielt. Fraglich auch, wie lange so etwas in unserer Betriebsküche liegen geblieben wäre,

wenn man sie sich mit den Teamleitern teilt. Das Durchführen einer Mit-Untersuchung in Form von Fragebögen und Interviews erschien mir und meinen Genoss*innen unter den gegebenen Umständen als wenig erfolgversprechend, so dass ich davon Abstand nahm.

Fallbeispiel Nazis auf Arbeit

Auf einen Fall will ich dennoch kurz eingehen. An einem Tag wurde mir einer der nachfolgenden Schulungsteilnehmer zufällig zum Mitreinhören in meine Kundengespräche zugeteilt. Erst als er zur Toilette rennt, bemerke ich seine rechten Klamotten. Spontan entscheide ich mich, ihn mir zur Brust zu nehmen. Also stelle ich mich auf Kurzpause und gehe mit ihm raus. Nach ein wenig Smalltalk spreche ich ihn direkt auf seine Klamotten an. Zunächst antwortet er typisch ausweichend und stellt sich ahnungslos. Er wolle mit politischen Verstrickungen nichts zu tun haben. Ich hake nach, bleibe unnachgiebig. Irgendwann gibt er zu, dass er auch solche Positionen vertrete, wie von den Herstellern der Klamotten propagiert. Daraufhin sage ich ihm, dass er mit einer solchen Einstellung keinen Spaß mehr hier auf Arbeit haben werde und aufhören solle, mit solchen Sachen zur Arbeit zu kommen. Danach herrscht eisige Stille, denn ich spreche nicht weiter mit dem Typen. Auf der Fläche haben wir mindestens zwei Nazis, die durch rechte Kleidung auffallen und ein paar



andere Kollegen, die durch Gelaber gegen Geflüchtete Stimmung machen. Mein Gedanke dazu ist, dass man zumindest dagegen leicht und aussichtsreich aktiv werden könne, da sich bestimmt ein paar Leute finden ließen, die ebenfalls keinen Bock auf Faschos auf Arbeit haben. Es ist als offensive Ansage gemeint, die ihm deutlich machen soll: Es gibt hier Leute, die wissen, wie du tickst. Und sie haben ein Problem damit. Die nächsten Tage kommt er trotz dessen in seiner altbekannten Klamotte. In Einzelgesprächen ernte ich von einer Handvoll Leuten zwar Zustimmung, doch ist niemand bereit mit mir zusammen Druck auf

die Nazis auszuüben oder kollektiv zum Betriebsrat zu gehen. Daher entschlief ich mich, beim Betriebsrat allein vorzufühlen. Eh eine gute Gelegenheit dieses Organ besser kennenzulernen, denke ich mir. Also schau ich bei denen im Büro vorbei. Dort wird mir mehrmals versichert, dass sowas definitiv nicht gehe, dass sowas auch angeblich noch nicht vorgekommen sei und dass es gut sei, dass ich vorbeigekommen bin. Allerdings müsse die Bürokraft dies an die Betriebsratsvorsitzende weiterleiten, die sich mit mir in Verbindung setzen wolle. Ich willige ein und warte die nächsten Tage ab. Statt einer Rückmeldung vom Betriebsrat kommen während der Arbeit eine Teamleiterin und eine Projektsupporterin auf mich zu. Ich stelle mich im PC auf „Coaching“ und folge ihnen in die Küche. Dort wird über den Nazivorfall gesprochen. Zunächst werde ich angeraunt, warum ich nicht direkt zu ihnen gekommen wäre, da sie doch auch Mitglieder im BR seien. Sowas kläre man direkt auf der Fläche und am besten mit den

Vorgesetzten. Sie selbst seien auch keine Fans von seiner politischen Haltung. Ich bleibe hartnäckig, erkundige mich nach Möglichkeiten des Feuerns, Abmahnen, usw. Mir wird entgegnet, man könne seine Klamotten nicht verbieten, da sie von keinen verbotenen Organisationen seien. Es gebe dazu bislang auch keine Betriebsvereinbarungen. Man könne im Umkehrschluss ja auch keine Fuck-Nazis Shirts verbieten. Eine HufeisenLogik, auf die ich mich nicht weiter einlasse. Es wird gefragt, ob er auf Arbeit agitiere. Das muss ich verneinen. Daraufhin sagen sie, dass man erst dann was machen könne, wenn es den Betriebsfrieden stören würde. Man bietet mir maximal an, dass sie nochmal mit ihm reden können, um ihn eindringlich zu bitten, ohne rechte Klamotten auf Arbeit zu kommen. Ich begrüße das ausdrücklich. Die Zeit danach höre ich nichts mehr von dem Vorfall. Ob das Gespräch stattgefunden hat, weiß ich nicht. Meine Vorgesetzten kommen darauf nicht mehr auf mich zurück. Ich selbst traue mich mittlerweile auch nicht weiter vor, um mich

nach dem Stand zu erkundigen. Alles beim Alten also, da ich es lieber vermeide, noch mehr Aufmerksamkeit auf mich zu ziehen. Nach einigen Wochen kommt der junge Nazi nicht mehr zur Arbeit. Ob er gekündigt oder das Projekt gewechselt hat, kann oder will mir niemand sagen. Der ältere Nazi ist nach wie vor da, hat seine etlichen Kontakte und ist voll recht erfolgreicher Verkäufer...Im Endeffekt fehlt mir der Rückhalt von meinen Kolleg*innen, um eine Einheit zu bilden.

Vorläufige Schlüsse

Das war ein oberflächlicher Überblick über meine ersten sechs Monate im Callcenter. Nach meiner Probezeit hätte ich wie gesagt bereits gekündigt werden sollen, doch durch die „Gnade“ meines Chefs kann ich nochmal das Projekt wechseln. Dies allerdings auch nur, da ich keine Krankentage habe, zuverlässig arbeite und die Anliegen der KundInnen im Sinne ihrer Zufriedenheit

lösen kann. Meine Versetzung war also nicht bedingungslos, sondern eine Kalkulation seitens der Kapitaleseite, um meine Arbeitskraft in einem anderen Projekt doch noch profitabel einzusetzen. Im neuen Projekt nehme ich mir vor, aus den bisherigen Fehlern und Versäumnissen zu lernen. Aber es stellen sich natürlich auch andere Bedingungen für potenzielle Kämpfe. Die Zahl der Verbündeten ist zumindest größer und auch die Unzufriedenheit einiger Arbeitskräfte artikuliert sich offener.

2. Bericht:

Gewerkschaftliche Organisation

Wir sind Gewerkschaftsaktive aus einem großen Call-Center in Kiel. Das Unternehmen, für welches wir arbeiten, betreibt mehrere Call-Center in ganz Deutschland und weltweit. Viele von uns sind schon lange im Unternehmen und haben bereits verschiedene Mutterkonzerne am Standort kennengelernt. Trotz vieler Veränderungen ist eines aber immer gleichge-



blieben: die Bezahlung zum Mindestlohn.

Es besteht natürlich meistens die Möglichkeit, seinen Stundenlohn durch besonders gute Kennzahlen oder Verkäufe aufzustocken. Dabei wird allerdings auch der Druck auf die KollegInnen immer höher, wie z.B. mehr Ansprachen auf Verkäufe zu setzen (Laut Auftraggeber ist so etwas nämlich in JEDEM Gespräch möglich), die Gesprächszeiten besonders niedrig zu halten und die Nachbearbeitungszeit auf keinen Fall auszunutzen und zu verkürzen (Nachbearbeitungszeit ist die Zeit die den KollegInnen für die Dokumentation der Gespräche, am Ende des Gespräches, zu Verfügung steht, bis der nächste Kunde in der Leitung ist). Dazu werden auch Abmahnungen verteilt, wenn man zu wenig Verkaufsan-sprachen setzt. In einem Projekt, in dem der Kunde bei Problemen unterstützt werden soll, ist das schon sehr krass.

Da es in dieser Branche keinen Arbeitgeberverband gibt, ist es aus unserer Sicht besonders wichtig, dass sich die ArbeiterInnen in der Branche organisieren. So sind wir zu unserer Aktivengruppe gekommen. Wir versuchen dabei, auch andere Betriebe, nicht nur aus unserem Unternehmen miteinander zu vernetzen. Bisher haben wir ein paar Aktionen am Standort durchgeführt, um unsereren KollegInnen die Wichtigkeit einer organisierten ArbeiterInnenbewegung näher zu bringen.

Zudem ist es uns auch sehr wichtig, dass wir die Öffentlichkeit, in der Call-Center Arbeit sehr verrufen ist, über unsere prekären Arbeitsbedingungen zu informieren. Und so kamen wir auf die Idee, eine Call-Center-Demo bei uns im Norden auf die Beine zu stellen.



Da, wie schon erwähnt die Organisation und auch die Vernetzung leider alles andere als einfach in der Branche ist, kam dann die Idee

auf, eine kleine "Testdemo" durchzuführen, und so haben wir uns entschieden, einen Call-Center-Block auf der 1. Mai DGB Demonstration in Kiel zu organisieren. Durch unsere gewerkschaftlichen Kontakte



haben sich dann zwei weitere Städte bzw. Betriebe in anderen Städten auch dazu entschieden, auf die Arbeitsbedingungen im Call-Center aufmerksam zu machen und die KollegInnen aufgerufen, sich an den DGB Demos in Rostock und Schwerin zu beteiligen. Diese Städte haben es sogar in die Lokalpresse geschafft, was uns in Kiel trotz des ziemlich starken Blocks nicht gelungen ist.

Macht aber nichts!

Laut dem Lautsprecherwagen waren wir lauter als der Jugendblock. Und mit ca. 40 TeilnehmerInnen im Block waren wir auch mehr als wir erwartet haben. Aber auch weniger als wir erhofft haben. Die Mobilisierung hat uns auf jeden Fall gezeigt, dass wir noch eine Menge Arbeit vor uns haben. Es ist notwendig, die Betriebe in einer Stadt und einer Region zu Vernetzung, um ggfs. Aktionen oder Demonstrationen organisieren zu können und damit unsere Arbeitgeber unter Druck zu setzen!

Wenn Ihr ebenfalls Interesse daran habt, Euch zu vernetzen und gemeinsam Aktionen auf die Beine zu stellen, meldet Euch gerne unter dieser anonymen E-Mail-Adresse. Die Informationen werden von uns streng vertraulich und anonym behandelt.

call-center-aktive@web.de

Für anstehende Aktionen bei uns im norddeutschen Raum empfiehlt sich auch die Facebook Seite:

Verdi Nord-Besondere Dienstleistungen-FB13

im Auge zu behalten

