



1999/51 Ausland

<https://jungle.world/artikel/1999/51/call-action>

Call for action

Von **dirk franke**

In Großbritannien streikten die Beschäftigten von Call Centers gegen frühkapitalistische Arbeitsbedingungen.

Telefonieren ist sexy. Diesen Eindruck gewinnt man zumindest, wenn man nur lange genug fernsieht und die Werbespots von Arcor bis Tele2 über sich ergehen lässt. Garniert man das Ganze dann noch mit ein bisschen Rhetorik von Dienstleistungsgesellschaft und Strukturwandel, dann wird schnell klar, warum jeder Standort-Politiker beim Thema Call Center glänzende Augen bekommt.

Gegen diese Zukunftsvision haben britische Call Center Agents Ende November gestreikt. Ein zweiter Aktionstag, der für letzte Woche geplant war, wurde im letzten Moment abgesagt. Der Arbeitskampf richtet sich nicht gegen Entlassungen oder niedrigen Lohn: Die Telefonisten kämpfen einfach für menschliche Arbeitsbedingungen. Denn unter der Fahne des Fortschritts halten im Mutterland des Manchester-Kapitalismus Managementmethoden aus dem 19. Jahrhundert wieder Einzug.

Allerdings wurden diese Verfahren mit High-Tech verfeinert. Die Generalsekretärin der Kommunikationsgewerkschaft, Jeannie Drake, stellt es so dar: »British Telecom sieht sich selbst als zentral für eine strahlende neue Zukunft. Es ist schwer für unsere Mitglieder, das zu glauben, wenn ihre Arbeit in einer tyrannischen Gegenwart stattfindet.«

Die Streiks treten in einem Sektor der Wirtschaft auf, der als Wachstumsmarkt der Zukunft gilt. Schon jetzt gibt es in Großbritannien 400 000 Beschäftigte in Call Centers, das sind mehr als alle Arbeitsplätze in der Kohle-, Stahl- und Autoproduktion zusammengenommen, den klassischen Sektoren des Arbeitskampfes. Schon im Jahr 2002 wird es mehr Call Center Agents geben als Lehrer oder Bauern. In ganz Europa werden dann neun Millionen Menschen ihre Nerven an so einer Telefonanlage zu Markte tragen.

»In dem Streik kommen Frustrationen zum Ausdruck, die sich wegen der Bedingungen am Arbeitsplatz seit Jahren angesammelt haben«, sagt Keith Griffins, der Stellvertretende Generalsekretär der Gewerkschaft Communication Workers Union (CWU). Gut vier Fünftel der Teilnehmer an der Urabstimmung sprachen sich für den ersten landesweiten Streik bei British Telecom seit 13 Jahren aus. In 37 Call Centers vor allem in Schottland und Nordengland legten sie einen Tag lang die Arbeit nieder, wobei es, wie Griffins meint, anstrengender war, in Schwung zu bleiben, als Nicht-Gewerkschafter zum Streik zu überreden.

Eine der Ursachen für die Unzufriedenheit ist der ständige Einsatz von Mitarbeitern von Zeitarbeitsfirmen. Während sich die Zahl der Festangestellten BT-Mitarbeiter in den letzten 18 Jahren von 246 000 auf 116 000 mehr als halbierte, verdoppelte sich gleichzeitig die der so genannten Contractors von zehn- auf zwanzigtausend. Call Centers sind wegen ihrer technischen Vorreiterposition von dieser Entwicklung stärker betroffen als der Rest des Unternehmens.

Diese Nicht-Angestellten arbeiten zwar zum Teil jahrelang bei dem Telefonunternehmen und leisten auch dieselbe Arbeit wie die Festangestellten, sie genießen aber nicht dieselben Leistungen ihres Arbeitgebers. Sonderzahlungen wie Krankengeld oder Urlaubsgeld fallen deutlich magerer aus als beim Festpersonal, Rechte wie der Kündigungsschutz sind deutlich unterentwickelt.

Die rechtliche Schlechterstellung führt zum Beispiel dazu, dass die eigentlich Betroffenen gar nicht streiken durften. Sie sind nicht Angestellte der British Telecom, sondern der Zeitarbeitsfirmen. Und selbst wenn sie seit mittlerweile zehn Jahren ausschließlich für BT arbeiten, gelten sie, wenn es um Streik geht, nur als Gäste in der Dienstleistungsfabrik. Zudem richtet sich der Streik gegen eine Höchstdauer pro Gespräch, die BT festsetzte. Mitarbeitern, die länger als vier Minuten und 40 Sekunden telefonieren, drohen Disziplinarmaßnahmen.

Nicht nur die Länge der Telefonate wird überwacht. Die Möglichkeit zum Mithören bei Gesprächen, Videokameras und ständige computergestützte Leistungskontrolle gehören zur Standard-Ausstattung eines BT-Arbeitsplatzes. Zu wenig Personal und damit verbundener Arbeitsstress ist hingegen schon fast der Normalfall in der Branche. Die Technik zur Überwachung am Arbeitsplatz wird immer billiger, und Arbeitgeber setzen sie bedenkenlos ein. In einzelnen Call Centers wurden bereits Infrarot-Dienstmarken eingeführt, die ständig den Aufenthaltsort des Überwachten angeben. Anfang April kam ein Bericht des Britischen Instituts für die Rechte von Angestellten zu dem Schluss, in Call Centers beeinträchtigt »zunehmender Gebrauch von Überwachungstechnologie am Arbeitsplatz die psychische und physische Gesundheit« der Beschäftigten.

Über die Situation bei British Telecom heißt es in dem Bericht: »Die Angestellten waren jederzeit zu sehen und wurden ständig von höher gestellten Aufsehern mit moderner Computertechnologie beobachtet. Die Büroräume sind so gestaltet, dass auch die optische Überwachung ständig möglich ist. Leistungszulagen, eine Rhetorik der Bevormundung und ein gewisser Grad an Selbstmotivation tun ein Übriges, um ein anhaltend hohes Leistungsniveau zu garantieren. Im Vergleich dazu wirkt ein viktorianischer Aufseher geradezu lasch.«

Die Folge sind Unzufriedenheit, dauerhafter Stress, Depressionen und körperliche Probleme wie ständige Verspannungen und chronische Kopfschmerzen. Diejenigen, die davon betroffen sind, sind größtenteils jung und weiblich. Laut einer Studie der Universitäten von Strathclyde und Stirling über schottische Call Centers sind jeweils zwei Drittel der Agents Frauen und in Teilzeitarbeit beschäftigt. 70 Prozent sind unter 35 Jahre alt.

Ob die Streikaktionen Erfolg zeigen, ist noch unklar. Bei ersten Gesprächen mit BT haben sowohl das britische Gesundheitsamt als auch das Handelsministerium sich ausführlich nach der Lage in den Call Centers erkundigt. Die butterweiche CWU, die als einen ihrer Streikgründe angegeben hatte, die Arbeitsbedingungen verhinderten »die Fähigkeit der Agents, den Kunden guten Service zu bieten«, ist zufrieden.

Vorläufiges Ergebnis der Verhandlungen, das Anfang Dezember bekannt gegeben wurde: Neben einem betriebsinternen »Stress-Management-Programm« soll auch die Zahl der Zeitarbeitsangestellten drastisch reduziert werden. Und die CWU freut sich, dass Arbeitgeber und Gewerkschaft wieder einmal in einem Boot sitzen. Denn jetzt wollen sie zusammen »daran arbeiten, dass BT-Call-Center den Standard setzen, an dem sich andere Firmen orientieren«.