

"Ich würde mehr Rabatz machen"

Ein Interview über Klassenkampf im Call Center

Die Linke spricht wieder über Prekarisierung, zum Beispiel auf der Konferenz "Die Kosten rebellieren", die Ende Juni in Dortmund stattfand. Dass auf Worte Taten folgen, ist zwar nicht bewiesen, aber die anstehende Herbstkampagne gegen die vierte Hartz-Reform des Arbeitsmarktes ist in dieser Hinsicht ein Mutmacher: Protest gegen Prekarisierung von Arbeits- und Lebensverhältnissen. Vor fünf Jahren, kurz nach der Existenzgeldkonferenz, die im März 1999 in Berlin stattfand, gründete sich die Berliner *Call Center Offensive* (CCO). Ihr Anliegen: Widerstand gegen Arbeitsbedingungen in prekären Jobs zu organisieren. (vgl. *ak* 443) Die Beteiligung an Arbeitskämpfen in einigen Berliner Call Centern (AudioService, Hotline, ADM u.a.) hat die CCO auch überregional bekannt gemacht. Mit ihrem Ansatz, Arbeitskämpfe jenseits der Gewerkschaft führen zu wollen, ist die Gruppe dennoch eine Ausnahmeerscheinung geblieben. Am Rande der diesjährigen Konferenz in Dortmund sprach *ak* mit Christian und Tom von der CCO über ein Resümee ihrer Arbeit.

ak: *Ihr seid Mitglieder der Call Center Offensive (CCO). Erzählt doch erst mal, was die CCO ist.*

Christian: Die CCO war eine Gruppe, die in Berlin versucht hat, politisch zu Call Centern zu arbeiten, das heißt Arbeits- und Entlohnungsbedingungen zu thematisieren, Agents, d.h. Leute, die dort am Telefon arbeiten, in ihren Konflikten mit dem jeweiligen Unternehmen zu unterstützen, die Konflikte zu skandalisieren und so weiter ...

Wir müssen also die Vergangenheitsform benutzen!?

Christian: Ja, die Gruppe ist inzwischen eingeschlafen. Der Kern der alten Mitglieder ist noch über die E-Mail-Adresse info@callcenteroffensive.de zu erreichen. Hier gehen immer noch Anfragen von Agents ein, die von uns beantwortet werden. Wenn sich eine Gruppe von Agents fände, die Interesse hätte, sich längerfristig zu organisieren, würden wir das gern durch ein paar Diskussionsrunden unterstützen.

Wie ist die CCO entstanden?

Tom: 1999 fand in Berlin die Konferenz "Schluss mit dem Stress - für Existenzgeld und eine radikale Arbeitszeitverkürzung" statt. Dabei entstand das Bedürfnis, über den selbstreferenziellen linken Theorie-Diskurs hinauszukommen und eine politische Praxis zu bzw. in prekären Arbeitsverhältnissen zu entwickeln. Nach mehrmonatigen Umwegen haben wir uns endlich die Frage gestellt, zu welchen Bereichen wir am ehesten Kontakt herstellen könnten. Bei uns saßen zwei, drei Agents in der Runde und die meisten anderen kannten welche. Außerdem boomten Call Center damals noch mächtig und waren als Teil der vielbesungenen New Economy, also als Sektor interessant.

Wie seid Ihr vorgegangen? Was habt Ihr gemacht?

Tom: Die politische Arbeit bestand vor allem in Unterstützungsarbeit bei Arbeitskämpfen, Öffentlichkeitsarbeit, offenen Treffen für Agents, öffentlichen Veranstaltungen und dem Schreiben von Artikeln. Am wichtigsten waren die offenen Agententreffen - zumindest war das unser Anspruch, denn wir wollten unbedingt betriebsübergreifend arbeiten, um Betriebsborniertheit von vornherein zu vermeiden.

Christian: Zunächst haben wir begonnen, mehr oder weniger systematisch Informationen zu sammeln, um uns in einem für die meisten von uns polit-praktisch fremden Feld zu orientieren. Im April 2000 haben wir dann zum ersten offenen Agent-Treffen eingeladen. Wir wollten damit einen Erfahrungsaustausch zwischen Agents über ihre Arbeitsbedingungen anstoßen - und über Möglichkeiten, sich dagegen zur Wehr zu setzen. Tatsächlich kamen zehn, zwölf interessierte Agents zu dem Treffen. Konkret hat sich das dann so entwickelt, dass die Agents ihre Arbeitsverhältnisse verteidigt haben und betont haben, wie frei sie dort seien oder dass man eh nichts ändern könne. Wir gerieten in die Rolle, den Agents vorzuwerfen, dass sie nichts gegen ihre von uns als schlecht bewerteten Arbeitsbedingungen tun. Zumindest war das wohl das Gefühl, das sie hatten - ein skurriles Treffen.

Hattet ihr denn eine konkretere Idee, wie die politische Arbeit aussehen sollte?

Christian: Nein, unsere Praxis war durch Herumprobieren und Improvisieren geprägt. Eine Rolle spielte dabei zum einen, dass sich die CCO aus einem recht heterogenen Bündnis von Studis und Jobberbewegten aus verschiedenen Politgruppen entwickelt hat, dass sie weder über eine klare gemeinsame politische Position oder Analyse verfügte, noch in der Lage war, eine solche zu entwickeln. Klar war: Wir wollten dazu beitragen, dass sich die Leute in ihren Jobs mehr und vielleicht auch besser wehren. Über das Wie gab es zunächst keine Vorstellung. Nur nicht-bevormundend, irgendwie selbstorganisiert sollte es sein. Irgendwann hat sich bei uns das Wort "experimentelle Praxis" als Beschreibung für das, was wir tun, eingeschlichen. Wir haben die spezifischen Bedingungen in unserem Kampffeld - d.h. im Segment der freien Call-Center-Agenturen mit einem relativ hohen Anteil prekär beschäftigter Studi-Jobber - zu einem guten Teil erst durch unsere Interventionen kennen gelernt. Zum Beispiel hat uns die direkte oder indirekte Beteiligung an den Auseinandersetzungen bei AudioService, Hotline und ADM gezeigt, wie niedrig die Eskalationsschwelle in diesem Bereich ist. Dort hat die Geschäftsleitung schon auf Forderungen nach Einhaltung der gesetzlichen Mindestbedingungen wie bezahltem Urlaub hysterisch reagiert.

Tom: Allerdings hatten wir, bevor wir angefangen haben, schon einige gemeinsame Annahmen, die den Rahmen unserer Praxis abgesteckt haben. Erstens: Prekäre ArbeiterInnen sind besonders unzufrieden wegen schlechter Arbeitsbedingungen. Sie identifizieren sich nicht so stark mit ihrem Job oder ihrer Firma und sind eher abgeneigt gegen DGB-Politik. Da Gewerkschaften in diesem Bereich ohnehin kaum präsent sind, sind prekäre ArbeiterInnen möglicherweise offen für selbstorganisierte Formen von Politik am Arbeitsplatz. Zweitens: In Call Centern arbeiten viele junge Leute, zu denen wir leichter Kontakt bekommen und die offen sind für linke Inhalte. Und drittens wollten wir mit den offenen Treffen für Agents eine selbstorganisierte und betriebsübergreifende Praxis anstoßen. Wir hofften, dass sich daraus ein dauerhafter Zusammenschluss von Agents aus verschiedenen Call Centern entwickeln würde.

Christian: Sicher hat auch die Überlegung eine Rolle gespielt, dass in Call Centern, zumindest in den großen, die Arbeit fabrikmäßig organisiert ist, also viele Leute am gleichen Ort die gleiche Tätigkeit ausführen. Von dieser Situation haben wir uns versprochen, dass sie

die Entwicklung gemeinsamer Interessen der Beschäftigten erleichtern würde - als eine Vorbedingung für gemeinsamen Widerstand.

Wir haben vorhin über euer erstes Agent-Treffen gesprochen. Wie habt ihr euch von dem Rückschlag erholt?

Tom: Ein Rückschlag war es an sich nicht. Eher hat uns die Situation geerdet, unsere Vorstellungen von der Call-Center-Arbeit mit der subjektiven Realität der Beschäftigten konfrontiert. Die Agents von AudioService, die bei dem Treffen waren, sind sogar zur Keimzelle der ersten Auseinandersetzung geworden, mit der wir zu tun hatten. Die Einführung von Tagelöhnerverträgen in ihrem Betrieb hat dafür den Ausschlag gegeben.

Christian: Die empörten Agents haben der Geschäftsleitung einen Brief geschrieben, in dem sie die Umwandlung der Verträge in unbefristete Arbeitsverträge zu den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen gefordert haben. Die UnterzeichnerInnen (30 von insgesamt 70 Agents bei AudioService) wurden von der Geschäftsleitung zur Rücknahme ihrer Forderung gedrängt. 17 Agents, die das nicht taten, wurden entlassen. Vor dem Arbeitsgericht haben die Entlassenen immerhin noch unterschiedlich hohe Abfindungen erstritten.

Das war alles?

Tom: Ja. Was den materiellen Erfolg angeht, war das alles. Gleichzeitig war es aber ein Auftakt, der uns Mut gemacht und gezeigt hat, dass es möglich ist, Konflikte in Call Centern zu beeinflussen und Auseinandersetzungen zu führen. Der Fall hat außerdem ein relativ großes Medienecho hervorgerufen und so dazu beigetragen, die Arbeitsbedingungen in Call Centern zu skandalisieren.

Christian: Über das als blauäugig empfundene Vorgehen der Agents hat es bei uns in der Gruppe heftige Diskussionen gegeben. Trotzdem haben wir die Agents in ihrem Vorhaben unterstützt. Im Nachhinein hätten wir eine eigene Positionierung von uns bei der Unterstützung der Agents besser gefunden. Eine gemeinsame Auswertung und Weiterarbeit mit den Agents hat es nicht gegeben; viele von denen kamen aus der Hausbesetzer-Szene, wollten von der politischen Seite des Konflikts aber nichts wissen.

Beim zweiten Konflikt, der Auseinandersetzung bei Hotline, haben wir das Ganze eher aus der Entfernung inspiriert. Als es akut wurde, haben wir die beteiligten Agents unterstützt, für Pressearbeit und Kontakte gesorgt. Auf den Verlauf des Konflikts hatten wir auch hier wenig Einfluss. Das lag aber auch daran, dass sich die Aktiven - die meisten kannten sich untereinander und waren auch gemeinsam politisch aktiv - bereits auf ein Vorgehen verständigt hatten und sich von uns nicht reinreden lassen wollten.

Was ist dann bei diesem Konflikt herausgekommen?

Christian: Bei Hotline hatte sich der Konflikt an der willkürlichen Entlassung von 60 Agents entzündet. Daraufhin hat eine Gruppe Beschäftigter eine konspirative Betriebsratsinitiative ins Leben gerufen. Die Geschäftsleitung hat schließlich einen Teil der InitiativlerInnen aufgespürt und entlassen. Bei der BR-Wahl hat dann eine Liste geschäftsführungsfreundlicher Teamleiter die Mehrheit errungen und anschließend weitere Kündigungen gegen Aufmüpfige abgesegnet. Inzwischen wurde die Geschäftsführung wegen Behinderung einer Betriebsratswahl angezeigt und verurteilt.

Insgesamt war das die längste und intensivste Auseinandersetzung. Auch war hier das Medienecho am größten. Es gab zwei Demos vor dem Call Center, die ganz schön Aufsehen erregt haben. Es ist aber gescheitert, nach den Entlassungen weiter innerhalb des Betriebs Politik zu machen. Es ging dann wieder nur noch um individuelle Fragen nach Abfindungen etc.

Tom: In dem Konflikt ist uns auf die Füße gefallen, dass wir wieder nicht von uns aus aktiv wurden, sondern uns nach den Rausschmissen auf Wunsch der verbliebenen Agents zurückgehalten haben. Die Minderheit der Festangestellten dort, für die existenziell viel mehr dran hing an der Arbeit, die den Job mitunter als letzte Chance begriffen haben, wieder einen Fuß ins Berufsleben zu bekommen, haben wir auch deshalb nicht erreicht. Das war ein schweres Versäumnis, das unserem Anspruch, Politik jenseits des linken Szene-Gettos zu machen, widersprochen hat.

Es gab noch einen dritten Konflikt, an dem ihr beteiligt wart ...

Tom: Ja, den bei ADM. Das Call Center war mit ca. 400 Beschäftigten erheblich größer als die ersten beiden. Als eine Gruppe Agents die Bezahlung ihres Urlaubs forderten, sind ca. 100 Beschäftigte entlassen worden. So ist der Konflikt dort entstanden. Hier war unser Einfluss am geringsten: Die Leute haben sich - wenn überhaupt - eher symbolisch auf die CCO bezogen, etwa durch *Call-Center-Offensive*-Schriftzüge auf dem Schwarzen Brett. Das hat zu einer absurden Fehleinschätzung unserer Gruppe durch die Geschäftsleitung geführt, die an flugblattverteilende Mitglieder von uns herangetreten ist und uns zu einer Betriebsbesichtigung eingeladen hat. Als wir während des Rundgangs Agents ansprachen und Flugblätter zu verteilen begannen, wurden wir hochkant rausgeworfen. Mit diesem Konflikt entstand eine Betriebsgruppe, die aber schnell wieder einschlieft.

Ihr wart in einem klassisch gewerkschaftlichen Bereich aktiv. Gab es Zusammenarbeit?

Tom: Kaum. Es gab Kontakte zu ein paar Gewerkschaftern, aber keine gemeinsame Aktion. In Rechtsfragen haben wir Agents an die zuständige Gewerkschaft verwiesen, da das nicht das Feld war, auf dem unsere Kompetenz lag. Außerdem haben die verschiedenen Auseinandersetzungen den Gewerkschaften einige neue Mitglieder beschert, die die Gewerkschaft vor allem im Sinne einer erweiterten Rechtsschutzversicherung genutzt haben.

Seid ihr selber in Call Centern arbeiten gegangen, um Konflikte loszutreten?

Christian: Nein, das nicht. Es ist zwar so, dass nach und nach mehr Leute aus der Gruppe in Call Centern gearbeitet haben, aber wir sind nie gezielt arbeiten gegangen. Die, die im Laufe der Zeit neu dazugekommen sind, waren fast alle Agents. Aber die wenigsten von denen sind nur in ihrer Rolle als Agents zu uns gekommen, eher als aktive Linke, die unseren Ansatz gut fanden. Allerdings haben nach und nach alle Neuzugänge die Gruppe wieder verlassen.

Tom: Die Gruppe war überhaupt ungünstig zusammengesetzt. Wir hatten immer viele Studis, dafür wenige mit abgeschlossener Ausbildung, kaum Ostdeutsche und vor allem kaum Frauen.

Arbeiten in Call Centern nicht überdurchschnittlich viele Frauen?

Tom: Ja, der Frauenanteil in Call Centern liegt bei ca. 60-70 Prozent. Die CCO hat aber als reine Männergruppe begonnen, und obwohl die Leute, die neu dazukamen, zu gleichen Teilen

Männer und Frauen waren, endete die CCO auch wieder als Männergruppe; am Ende waren nur noch Gründungsmitglieder dabei. Versuche, durch entsprechende Themen bei den offenen Treffen mehr Frauen anzusprechen, sind gescheitert. Allerdings haben wir die Treffen zu dem Zeitpunkt allgemein schon schlecht beworben. Die Vorbereitung des Treffens zu sexueller Belästigung am Telefon hat den Austritt der damals einzigen aktiven Frau zur Folge gehabt.

Woran lag es, dass Frauen es nicht bei euch ausgehalten haben?

Tom: Uns sind vor allem zwei mögliche Gründe eingefallen. Zum einen das verkürzt, aber treffend als "männlich" zu charakterisierende dominante Redeverhalten, zum anderen die Anerkennungsstruktur in der Gruppe: Langjährige Politgruppenerfahrung, marxistischer Theoriehintergrund und die Fähigkeit, theoretisch informierte politische Texte zu schreiben, war angesehen, viel und schlaumeierig reden zu können teilweise Voraussetzung zur Teilnahme am Willensbildungsprozess der Gruppe, trotz unseres erklärten Willens, die Einstiegsschwelle so niedrig wie möglich zu halten. Diese beiden Gründe wirkten nicht nur ungünstig in Hinblick auf die Beteiligung von Frauen, sondern auch von sich gerade politisierenden Agents, unabhängig vom Geschlecht.

Wenn die Konflikte hauptsächlich unabhängig von den offenen Treffen entstanden sind, dann ist mir nicht klar, warum diese Treffen für euch so wichtig waren ...

Christian: Für den Konflikt bei AudioService haben die Treffen schon eine große Rolle gespielt. Immerhin gab es mit ihnen einen Ort, an dem sich die Agents austauschen, in Rage reden und koordinieren konnten.

Tom: Über die offenen Treffen haben wir immer wieder Kontakt zu Agents bekommen und von Konflikten erfahren. Auch bei Hotline war das der Fall. Die Konflikte, von denen wir durch die Treffen erfuhren oder mit denen wir in Verbindung standen, waren dennoch immer auf den entsprechenden Betrieb beschränkt. Unsere Hoffnung, dass die Leute sich nicht so an den einzelnen Betrieb gebunden fühlen und dass sich eine Solidarität innerhalb der Branche herstellen ließe, wurde jedenfalls ziemlich gedämpft: Die Agents haben sich auch auf unseren Treffen selten darüber unterhalten, was in verschiedenen Betrieben ähnlich ist, sondern sich meistens dann interessiert, wenn es um ihr eigenes Call Center und die konkreten Probleme dort ging.

Christian: Die offenen Treffen litten zu Anfang auch daran, dass weder wir noch die Agents wussten, worüber eigentlich geredet werden soll. Häufig wollten sich unsere Gäste bloß ihren persönlichen Frust von der Seele reden oder von uns Tipps, Hilfe oder auch den großen Plan geliefert bekommen. Die Frage ist immer noch, ob es überflüssig ist, solche Treffen genauer vorzubereiten. Jedenfalls hat es nicht geklappt, die offenen Treffen zu einem Ort des kontinuierlichen Austauschs zu machen. Es kam fast niemand mehrmals. Möglicherweise braucht es dafür aber auch einen längeren Atem, als wir ihn hatten.

Zuletzt haben wir im November 2002 nochmal eine Veranstaltung zu Emnid (2) gemacht, zu der wir flächendeckend mobilisiert haben. Da kamen 16 Agents. Das hat gezeigt, dass ein betriebszentrierter Ansatz, den wir ja anfangs ganz absichtlich vermieden haben, die Leute direkter anspricht. Aber auch hier wurde aus der Betriebsgruppe nichts; es fehlte bei den studierenden Agents einfach die Motivation, sich an ihrem Arbeitsplatz zu engagieren.

Ihr habt vorher zwischen diesen Treffen und anderen Veranstaltungen unterschieden. Was lief dort anders?

Christian: Die öffentlichen Polit-Veranstaltungen haben meistens mehr Leute angesprochen als die offenen Treffen, und die Diskussionen waren in der Regel lebhafter. Die anwesenden Agents haben hier eher über generelle Bedingungen in Call Centern gesprochen. Das könnte daran liegen, dass Leute auf politischen Veranstaltungen eher in der Rolle der wissenden Subjekte sprechen können, während sie auf den offenen Treffen in der unangenehmen Rolle der Opfer sprechen, die von etwas betroffen sind. Dieser unterschiedliche Umgang mit Veranstaltungsformen hängt wahrscheinlich mit unserer damaligen, eher studentischen Klientel zusammen, die es gewohnt ist, sich von einer Wissensposition her zu äußern.

Wie erklärt ihr euch die große öffentliche Resonanz, auf die ihr gestoßen seid?

Tom: Sicherlich hat der New-Economy-Hype eine große Rolle gespielt. Es war einfach, Artikel in der Presse unterzubringen, so nach dem Motto: Seht her, am unteren Ende der New Economy gibt es auch Scheiß-Jobs, dort sind die Leute gar nicht zufrieden, und sie wehren sich sogar gegen ihre Arbeitsbedingungen. Andererseits wirkte der Hype auch auf die Agents, die ihren Bereich und damit ihren Arbeitskampf selbst wichtiger nahmen. Gleichzeitig war es leicht, einen vergleichbaren Job in einem anderen Call Center zu finden. Allerdings war der Höhepunkt des Call-Center-Booms zu dieser Zeit gerade vorbei, so dass es die ersten Kündigungswellen und Verschlechterungen gab, die wiederum Auslöser für Kämpfe waren. Unser im kleinen Rahmen erfolgreicher politischer Ansatz war also stark von der Konjunktur der Branche abhängig.

Ihr sagtet vorhin, ihr wolltet auf die radikale Linke einwirken. Habt ihr Nachahmer gefunden?

Tom: Nein. Es gab außer uns aber noch eine Gruppe im Ruhrgebiet, *kolinko* (3), die sich mit dem Thema beschäftigt hat, die haben vor uns angefangen. *Kolinko* waren kontinuierlichster Diskussionspartner, sie haben ein Buch aus ihren Erfahrungen gemacht. (4)

Christian: Wir wurden oft eingeladen und ansonsten eher bestaunt und beweihräuchert, als dass es konkrete Unterstützung gegeben hätte. Die Ausnahme war die Berliner FAU-Gruppe, mit der wir sehr positiv zusammengearbeitet haben. Auch ein Nachahmungseffekt von anderen arbeitenden Linken blieb aus. Im Nachhinein haben wir erfahren, dass wir die Diskussionen in der Berliner FAU beeinflusst hätten. Deren Kampagne zu Arbeitsverhältnissen in Kleinbetrieben, "Sag' Du zum Chef", war von unseren Erfahrungen inspiriert.

Warum ist die CCO eingeschlafen?

Tom: Da gibt es mehrere Gründe. Zum einen gab es ein enormes Ungleichgewicht im Engagement der Gruppenmitglieder. Während viele bereit waren, mehr oder weniger regelmäßig Zeit in Diskussionen und das Schreiben von Texten zu investieren, genossen Aktivitäten wie Flugblattverteilen und Werbung wesentlich weniger Priorität. Erschwerend kam hinzu, dass die Beteiligung an der Gruppe keine Lernerlebnisse mehr versprach, weil sich in den Call Centern für uns nichts Sichtbares mehr tat, abgesehen von kleineren Konfliktfällen. Zugleich haben viele unserer Aktivist:innen, die in Call Centern gearbeitet hatten, nach und nach auf andere Jobs umgesattelt. Damit ist auch ein Teil der eigenen Motivation und des eigenen Bezugs verloren gegangen.

Das heißt, die Gruppe ist an internen Problemen eingegangen?

Christian: Auch, aber es spielten auch andere Umstände mit rein. Zum Beispiel kam nach unseren schnellen "Erfolgen" auch bald das Gefühl, dass es nicht weitergeht. Die Konflikte in den Call Centern kochten recht schnell und unkoordiniert hoch, es gab jeweils eine Menge Kündigungen. Prozess und Abfindung zogen sich ewig hin und waren auch nicht gerade das, was wir uns vorgestellt hatten. Außerdem ist es uns nicht gelungen, eine kontinuierlichere Arbeit in Betrieben hinzukriegen. Das hat verschiedene Ursachen: die hohe Fluktuation in den Call Centern, das mangelnde Interesse der Agents, aber auch halbherzige Versuche unsererseits, eine dauerhafte Struktur in einem oder mehreren Call Centern aufzubauen. Mit dem Problem, dass unsere Praxis sowohl vom Ergebnis her (verlorene Kämpfe) als auch dem Inhalt nach (Kämpfe um untertarifliche, nur-gesetzliche Mindeststandards) meilenweit von unseren politischen Wünschen entfernt war, sind wir aber recht pragmatisch umgegangen: Wir haben uns nicht entmutigen lassen, sondern gesagt, es ist schon was wert, wenn es überhaupt Kämpfe gibt.

Was bleibt als Lernerfolg über euren Sektor oder in Hinblick auf eure eingangs geschilderten Ausgangshypothesen?

Christian: Es war richtig, sich nicht auf die Suche nach *dem* vermeintlich strategisch entscheidenden Sektor zu machen, sondern dort anzufangen, wo sich auch unser eigener Alltag abspielte.

Tom: Auch die These, dass es eine enorme Unzufriedenheit mit den Arbeitsverhältnissen im Call Center gibt, war richtig. Falsch war die Annahme, dass daraus eine hohe Widerstandsbereitschaft folgt.

Christian: Bestätigt hat sich unsere Annahme, dass die großen Gewerkschaften in dem Bereich, in dem wir aktiv waren, nach wie vor keinen Fuß auf den Boden bekommen haben. Wir hatten es sehr viel leichter, Kontakt zu Agents herzustellen. Doch das in dem Bereich bestehende Machtvakuum haben wir auch nicht besetzen können. Es bleibt weiterhin unklar, wie das gehen könnte.

Was würdet Ihr heute anders machen?

Tom: Mir wäre es wichtig zu versuchen, die Gruppe stärker zu öffnen. Ich würde einen regelmäßigen Treffpunkt anbieten, mehr Rabatzen machen, versuchen alle Beschäftigten in Call Centern zu erreichen, nicht nur den untersten, prekärsten oder uns kulturell-lebensweltlich nächsten Teil. Also nicht nur Agents, sondern auch Leute aus der Lohnbuchhaltung, nicht nur Studis, sondern auch reingezwangene Erwerbslose etc.

Gibt es von euren Erfahrungen etwas, was ihr unseren LeserInnen mit auf den Weg geben wollt?

Christian: Wir haben gelernt, dass man einfach mal anfangen muss, statt ewig am richtigen Konzept zu basteln.

Die Website der Gruppe:

www.callcenteroffensive.de

Anmerkungen:

1) <http://www.nadir.org/nadir/initiativ/fels/archiv/existenz/index.html>

2) Emnid ist ein Marktforschungsinstitut, das in mehreren deutschen Städten telefonieren lässt. Das Telefonumfragestudio in Berlin hat mehrere hundert Beschäftigte.

3) <http://www.nadir.org/nadir/initiativ/kolinko/>

<http://www.motkraft.net/hotlines>

4) kolinko (2002): "*hotlines* - Call Center | Untersuchung | Kommunismus"; 223 S.; inklusive CD-ROM: September 2002. Das Buch kostet 9 Euro, hat aber keine ISBN, steht nicht im Verzeichnis lieferbarer Bücher und ist also "graue Literatur". Unter www.nadir.org/nadir/initiativ/kolinko/lebuk/d_bukla2.htm findet sich eine Liste von Buchläden, die es vorrätig haben. Alternativ kann man auch 11 Euro überweisen an: Rotes Antiquariat, Konto-Nr.: 777 844 102, Postbank Berlin, BLZ: 100 100 10, und im Verwendungszweck "hotlines" angeben. Das Buch steht auch elektronisch gratis bereit: www.nadir.org/nadir/initiativ/kolinko/lebuk/d_lebuk.htm

© a.k.i Verlag für analyse, kritik und information GmbH, Rombergstr. 10, 20255 Hamburg
Weiterveröffentlichung in gedruckter oder elektronischer Form bedarf der schriftlichen
Zustimmung von a.k.i.