

**inter****helpo**

Zeitung der Freien ArbeiterInnen Union | Lokalföderation Münsterland

www.fau.org/ortsgruppen/muenster | faums@fau.org

## call center crisis

Von der ‚Krise der Leiharbeit‘ zur ‚Krise der Callcenter‘

‚US-amerikanische Immobilienkrise‘, ‚Bankenkrise‘, ‚Finanzkrise‘, ‚Autoindustriekrise‘ und ‚Leiharbeitskrise‘ – von Krisen scheint es zu wimmeln. Es ist aber nur eine, und die ist noch nicht zu Ende.

An der Reihenfolge dieser Krisen ist zu sehen, wie sich die Weltwirtschaftskrise ausweitete: Der Weg von einer Krise der Autoindustrie zu einer Krise der Leiharbeit ist offensichtlich: Leiharbeit als Ersatz für ‚sichere‘ Arbeitsverhältnisse zu etablieren, ist von Anfang an eine Intervention, die Krisen mit einkalkuliert.

Deshalb ist es auch klar, dass die Krise in absehbarer Zeit die CallCenter erreichen wird: Denn so wie die Leiharbeit eine Auslagerung von nur zeitweise notwendiger Arbeitskraft ist, so sind CallCenter Auslagerungen von vergleichsweise unproduktiver Arbeit: Das industrielle Produkt – das Auto, das Telefon, der Strom – ist auch ohne den ‚Service‘ verkaufbar, weil für die KonsumentInnen notwendig. Der ‚Service‘ ist verzichtbar. Exemplarisch dafür steht die Auslagerung der CallCenter der Telekom – von der die Konzerne D+S und arvato (Bertelsmann) sehr direkt profitiert haben: D+S z.B. hat die Menge seiner CallCenter von zehn auf 15 erhöht. In Callcentern hat die Krise ihre ersten Opfer also bereits zu verzeichnen: Die Telekom-Angestellten, so sie ihren Job noch haben, arbeiten nun unter einem Bruchteil des Lohnes und unter erhöhtem Druck für die genannten Konzerne. Teilweise betrachtet die CallCenter-Industrie dies sogar als

Vorteil in der Krise: Wenn die Industrie ihre hausinternen CallCenter ‚outsourct‘, muss sie, wie bei der Telekom, den Niedriglohnsektor der CallCenter-Industrie in Anspruch nehmen.



**Von der ‚Krise des Konsums‘ zur ‚Krise des Dienstleistungsmarkts‘**

Weitere Krisenauswirkungen sind absehbar: Was machen CallCenter zum Großteil, gerade in Münster? Entweder sie verkaufen irgendeinen Schund, den niemand braucht (Videotext-Chats, Handyverträge, PayTV-Decoder), oder sie leisten eine Kundenberatung (Energiever-

sorgung, Telekommunikation). Im ersten Bereich ist absehbar, dass der Markt eher früher als später einbrechen muss. Wer kauft noch Handyklingeltöne oder Pay-TV-Decoder, wenn das Geld fürs tägliche Brot nicht reicht? Entweder

dieser Markt rettet sich durch eine vorerst, privatisierte Schuldenkrise, die langfristig aufgrund insolventer Kunden auf die Branche zurückfallen wird, oder sie verliert die Kunden direkt. Kundenberatung mag dagegen für Produkte stehen, die täglich benötigt werden. In Münster heißt dies an erster Stelle: Energie.

**Von der ‚Finanzkrise‘ zur ‚Energiekrise‘**

Schon jetzt ist klar: Der Finanzmarkt sucht den Ersatz für die geplatzte Immobilienblase im Energiemarkt. Deswegen sind im Herbst 2008 die Gaspreise gefallen, dem folgend die Öl- und Benzinpreise, momentan folgt der Index der Leipziger Strombörse (EEX). Dass diese Ressourcen nicht unendlich sind, ist bekannt, dass die Blase platzen wird und dem momentanen Preisverfall eine entsprechende

Preiserhöhung folgt, absehbar. Zur Folge haben wird das noch mehr Sperrungen seitens der Energiekonzerne wegen der Zahlungsunfähigkeit der KundInnen. Erst mal ‚gut‘ für die CCAs, denn diese KundInnen werden alle anrufen, um sich erklären zu lassen, wie sie diese Sperrungen vermeiden.

Das heißt vorerst gesicherte Stellen aufgrund eines höheren Bedarfs, gleichzeitig aber erheblich mehr Stress auf der Arbeit (und immer lächeln!). Und für alle, die nicht im CallCenter arbeiten, mit wesentlich gestressteren ‚KundenberaterInnen‘ umzugehen. Denn wer glaubt schon, dass die Konzerne angesichts niedrigerer Gewinne ihren Kundenservice ausbauen werden? Weniger CCAs werden ein Mehr an Bedarf ausgleichen müssen, bei wesentlich höherem Arbeitsdruck – über die Entwicklung der Löhne lässt sich nur spekulieren, denn dafür müsste die Weiterentwicklung der Krise insgesamt betrachtet werden.

Fortsetzung auf Seite 2

# Mythos (Solo)Selbstständigkeit

## Zwischen Selbstverwirklichung und Selbstausbeutung

„Wer nicht sein halbes oder gar ganzes Leben lang auf die Beförderung warten will, wer es satt hat, vom Chef herumkommandiert zu werden, wer davon träumt, auch beruflich unabhängig zu sein, der sollte sich selbstständig machen.“ rät ein bekannter Ratgeber für Selbständige, der im dtv-Verlag erschienen ist. Sein eigener Boss, weder Herr noch Knecht zu sein - das klingt nach gelebter, libertärer Utopie. Die Realität sieht unterdessen ein wenig anders aus.

Seit dem Sommer 2008 habe ich mein Diplom in der Tasche. Jetzt versuche ich mir als freiberuflicher Illustrator eine Existenz aufzubauen. Die Wahl, ob ich mich selbständig mache oder eine Festanstellung suche, hat mir der Markt abgenommen: Für den Bereich der Illustration gibt es quasi keine festen Stellen. Mir ist lediglich ein Fall von Festanstellung im Bekanntenkreis bekannt. Alle Anderen schlagen sich in der Selbstständigkeit als EinzelkämpferIn durchs Leben. Und Kämpfen, das muss man in dieser Branche ... Die versprochenen Freiheiten, die man als Selbständiger angeblich genießt, entpuppen sich schnell als massive Zwänge.

### Mythos Unabhängigkeit

Zunächst einmal ist man im Bestehenden niemals unabhängig, sondern dem allgemeinen Zwang unterworfen, Geld zu verdienen,

um am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu dürfen. Darüber hinaus, so das Marktliberale Versprechen, kann ich mir als Freier aussuchen, ob ich einen Job annehme oder auf den nächsten warte, der mir vielleicht besser gefällt. Aber mal ehrlich: Welcher Selbständige kann sich heute schon großartig leisten, ein Jobangebot abzulehnen. Gerade als Berufseinsteiger freust Du Dich über jeden Cent ...

### Mythos freie Zeiteinteilung

Es steht Dir frei, ob Du lange schläfst und dann den Abend und die Nacht zum Arbeiten nimmst. Über den Abgabetermin lässt sich allerdings nur selten verhandeln. D.h. auch, unendlich viele inoffizielle Überstunden machen - denn als „Herr deiner selbst“ gibt es so etwas wie Überstunden streng genommen nicht - und sie werden auch nicht extra vergütet.

### Selbstkontrolle

Als „guter“ Selbstständiger ist es zum inneren Bedürfnis geworden, Deinen Job möglichst schnell und möglichst gut zu erledigen. Schließlich hoffst Du auf Folgeaufträge und stehst unter Konkurrenzdruck. Du bist also im wahrsten Sinne des Wortes Dein eigener Chef. Ob das besser ist, als einen anderen Chef zu haben, muss jedeR selber wissen.

### Mythos Privatleben

Selbstständige haben oft nicht nur weniger Privatleben als Feste. Die sog. Freizeit wird systematisch auf den Erwerb ausgerichtet. Freie Wochenenden sind rar. Ist das Büro zuhause, wird es schwierig sein, wirklich abzuschalten.

Die (Solo)Selbstständigkeit ist im Kommen, wie die „Normalarbeit“ - Sozialversicherungspflichtige Vollbeschäftigung mit unbefristeten Ar-

beitsvertrag - erodiert. Der Grund ist schlicht der, dass Selbstständige für ArbeitgeberInnen attraktiv, weil billig sind. Sie stehen schutzlos unter Konkurrenzdruck und sind damit den Marktbedürfnissen entsprechend besonders formbar. Selbst mit Gewerkschaften hat man nur selten Ärger. Denn Selbstständige lassen sich nur schwer organisieren. Das ist fatal. Denn gerade Selbstständige brauchen den Schutz vor einer unbegrenzten Ausbeutung bei fehlenden sozialen und ökonomischen Standards. Es ist in jedem Fall ratsam, sich in irgendeiner Form zusammenzuschließen um zumindest einen Erfahrungsaustausch herzustellen. Das geht via Internet über selbst eingerichtete Foren, zu denen Arbeitgeber, Verlage usw. keinen Zutritt haben oder über regelmäßig statt findende persönlichen Treffen - über sog. Stammtische. Auch Honorare müssen transparent gemacht werden, damit sich BerufseinsteigerInnen daran orientieren können und die Preise auf dem Markt nicht drücken. Die Organisation kann, muss aber nicht über eine Gewerkschaft erfolgen. Fakt aber ist, dass eine Gewerkschaft, die nicht dem Anachronismus verfallen möchte, sich dem Phänomen prekäre (Solo)Selbstständigkeit wird annehmen müssen.

Fortsetzung von Seite 1

**Krise, Konkurrenz, Kollegialität**  
Zugegeben: Das ist Zukunftsmusik, aber sie rumort in unseren Headsets. Die schon bestehende Konkurrenz zwischen den CallCentern wird sich als verschärfen: Wer kann am günstigsten den ‚Kundenservice‘ – bei gleich bleibender Qualität – gewährleisten? Also: Zu den geringsten Löhnen bei der höchsten Arbeitsintensität? Das ist der Punkt, an dem wir jetzt schon ansetzen müssen: Zu verstehen, dass dies eine Konkurrenz der CallCenter-Unternehmen ist und keine der CCAs. In Münster arbei-

ten mit buw und D+S mindestens zwei CallCenter, die in den TopTen der größten CallCenter Deutschlands sind, für den Energieriesen RWE. Dass diese sich immer gegeneinander ausspielen, ist klar: So funktioniert der ‚freie‘ Markt. Dieses Konkurrenz-Denken dürfen wir nicht übernehmen, es wird dazu führen, dass wir zu immer niedrigeren Löhnen immer mehr arbeiten. In der verschärften Situation der Wirtschaftskrise ist die erste Notwendigkeit eine gemeinsame Organisation der in verschiedenen CallCentern Arbeitenden. Eine

Aktion, die sich alleine gegen buw richtet, läuft ins Leere ohne die Unterstützung der CCAs von D+S wie auch andersrum.

Genau so wenig, wie sich die Münsteraner CCAs gegeneinander ausspielen lassen dürfen, ist zweitens ihre überregionale Vernetzung zwingend notwendig. Wer weiß hier schon, wie die Arbeitsbedingungen an den anderen CallCentern sind, wie dort Teamleiter und Vorgesetzte ticken? Ein gemeinsamer Druck aus Münsters CallCentern verpufft im Nichts, wenn nach Parchim oder Schwerin ausgelagert

werden kann.

Neben der lokalen Vernetzung aller CCAs Münsters und der überregionalen Vernetzung ist es drittens unabdingbar, die Auftraggeber unter Druck zu setzen: Wie unsere Arbeitsbedingungen in nicht all zu ferner Zukunft aussehen werden, liegt auch an RWE, Telekom, Premiere, Vodafone und The Phone House. Nicht nur die CallCenter, auch diese gilt es, zeitnah unter Druck zu setzen.



Der „schwarz-rote Block“ in Frankfurt am 28.3.09.

## FAU in der Krise

In Frankfurt u.a. wurde unter dem Motto „Wir zahlen nicht für Eure Krise“ demonstriert

Eigentlich waren sich alle einig: Mehrere tausend Leute im schwarz-roten Block, so viele Katzenfahnen auf einem Haufen wie noch nie, laute Musik und ein Pfeifkonzert für Oskar Lafontaine, dass dieser wirklich genervt war - das ist schon ein Erfolg für deutsche Verhältnisse. Kurz und gut: die Stimmung auf der Demo am 28.3.2009 in Frankfurt war gut, und

überwiegend auch danach. Doch man sollte sich nicht über gewisse Realitäten hinwegtäuschen. 50.000 Leute auf ner Latschdemo am Samstag und butterweichzucker süße Attac-Kommunikationsguerillaaktinchen sind gemessen an einem ordentlichen Streik wie jüngst in Lebrija, in Frankreich oder Griechenland (selbst wenn auch die noch längst nicht wirklich „systemgefähr-

dend“ waren) ein laues Lüftchen, auch wenn sich die FAU darin etwas im Aufwind befindet. Der Weg zu einer schlagkräftigen Bewegung gegen die kommenden Zumutungen ist also noch weit, aber immerhin stimmte das Motto im „sozialrevolutionären Block“ schon: „Alles muss man selber machen“.

### Wer wir sind

Die INTERHELPO wird herausgegeben von der Freien ArbeiterInnen Union (FAU) Münsterland. Die FAU ist eine bundesweite Föderation von Gewerkschaftsgruppen. Hauptzweck einer Gewerkschaft ist die Verbesserung der alltäglichen Arbeits- und Lebensbedingungen von Lohnabhängigen. Bei Gewerkschaft denkt man freilich gleich an den DGB, die FAU ist jedoch an wesentlichen Punkten anders: Sie hat keine bezahlten Funktionäre, beteiligt sich nicht an Betriebsratswahlen und alle Entscheidungen werden von den betroffenen Mitgliedern vor Ort bzw. im Betrieb gefällt. Wir setzen darauf, dass ArbeiterInnen ihre Geschicke selbst in die Hand nehmen anstatt weiter faule Kompromisse samt der zugehörigen Standortlogik zu schlucken. Die FAU versucht nicht, den Kapitalismus zu retten, und glaubt nicht, dass er je eine gerechte Wirtschaftsordnung sein kann. Ausbeutung und Krise sind vielmehr sein ureigenes Wesen, daher ist unser langfristiges Ziel ihn zu überwinden. Der Weg dorthin führt jedoch über die konkreten Arbeitskämpfe, die hier, heute und weltweit zu führen sind. Hierzu braucht es starke Gewerkschaften. In Münster sind Branchenstrukturen in den Bereichen Callcenter und Druck im Aufbau, weitere Mitglieder sind in den Sektoren Bildung und Medien tätig. Notgedrungen beschäftigen wir uns auch mit dem Problem Hartz IV und ALGII. Der letztliche Ausweg aus dem kapitalistischen Desaster kann für uns nicht die Verstaatlichung sein, sondern nur die Vergesellschaftung der Wirtschaft „von unten“, durch die Arbeitenden und nicht zuletzt durch die Gewerkschaften. Interessierte sind herzlich eingeladen, bei unseren Treffen vorbeizukommen! Übrigens: „Interhelpo“ ist Esperanto und bedeutet „gegenseitige Hilfe“.

Anzeige

# fairDRUCKt

Offset ★ Siebdruck ★ T-Shirts  
Buttons ★ Layout ★ Plakate  
Aufnäher ★ Spuckis ★ Aufkleber  
...und vieles mehr!

**DAS DRUCKEREIKOLLEKTIV IM  
INTERKULTURELLEN ZENTRUM DON QUIJOTE**

Infos, Beratung, Preisanfrage:  
[www.fairdruckt.de](http://www.fairdruckt.de)  
[info@fairdruckt.de](mailto:info@fairdruckt.de)  
Fon: 0251-5389797  
Scharnhorststr. 57  
48151 Münster

**DIE EXPERTEN FÜR ÖKOLOGISCHE UND  
FAIRE ALTERNATIVEN IM DRUCKSEKTOR**

## Jugoslawien

Auch in Zeiten der Krise:

Der Arbeitskampf geht weiter!

Für viele war Jugoslawien bis zur „Wende“ ein Vorzeigemodell. Stand der Staat doch für einen Sozialismus, der sich sowohl von der Planwirtschaft des Ostens wie auch von der Marktwirtschaft des Westens distanzierte. Für den Sozialismus vor allem bedeutete: Arbeiter-selbstverwaltung.

„Jugoslawien“ steht heute eher für Krieg und Nationalismus, sofern der Name überhaupt noch benutzt wird. Diese nationalistischen Kriege der 1990er Jahre wurden u.a. deswegen geführt, um der osteuropäischen Wirtschaftskrise Herr zu werden. Zum Großteil hat das funktioniert: Gewerkschaftsarbeit steht unter Druck, wenn nicht Verbot, Streiks führen zu Entlassungen, kurz: Der Kapitalismus präsentiert sich von seiner repressivsten Seite. Aber Arbeiterwiderstand gibt es auch heute noch.

In Zrenjanin in der Vojvodina (Nordosten) kämpfen die ArbeiterInnen dreier Unternehmen seit 2004 gegen die Privatisierung durch Besetzungen, Öffentlichkeit und juristisch. Die Belegschaft eines dieser Betriebe, des Schienenfahrzeugbauers Sinovoz, kämpft immer noch. Aus den Zeiten der Selbstverwaltung besaßen sie 44 Prozent des Betriebs, die ihnen in der Insolvenz genommen werden sollen: Die ArbeiterInnen verlieren alles, der Investor Ivković kauft den Betrieb ohne Rücksicht auf das Kol-

lektiveigentum. Der neue, serbische Staat hat juristisch bestätigt, dass Nebojša Ivković die Möglichkeit habe, dass Unternehmen zu „reorganisieren“. Die Anteile der ArbeiterInnen und ausstehende Löhne der letzten drei Jahre fallen dabei unter den Tisch. Aber: Immer noch wehren sich die ArbeiterInnen gegen diese neue Marktwirtschaft. Ihr könnt sie unterstützen, indem ihr eure Solidaritätserklärungen an [kathrin@jurkat.de](mailto:kathrin@jurkat.de) sendet.

Übrigens: Kommt euch das weit entfernt oder fremd vor? In Münster funktioniert der Kapitalismus genau so: Das Vorgehen erinnert an das CallCenter DT+P Münster, das auch plötzlich insolvent war. Die vermeintlich vollkommen andere Firma DT+P International konnte aber die Geschäfte wieder aufnehmen. Viele studentische und migrantische ArbeiterInnen mussten allerdings auf ihren Lohn von der nunmehr inexistenten Firma DT+P Münster verzichten...

Weitere Infos: [www.freedomfight.net](http://www.freedomfight.net)

## Südkorea:

Anderes Land, dieselbe Scheiße.

Das Beispiel der südkoreanischen Gitarrenindustrie zeigt, dass diese „Insolvenz-Tricks“ global ziemlich gleich sind. Wie Sinovoz in Serbisch-Jugoslawien und Dt+P in Münster meldete auch die südkoreanische Firma CORT Konkurs auf dem Rücken der Arbeitenden an. CORT ist nicht

pleite, sondern immer noch einer der größten Musikinstrumente-Hersteller der Welt – sie hält 30 Prozent der Gitarrenproduktion. Aber auch das ist ein Zeichen der globalen Wirtschaftskrise: Selbst in einem sog. „Dritt-Welt-Staat“ wie Südkorea sind die Produktionskosten (d.h. vor allem der Lohn der ArbeiterInnen) zu hoch – CORT wandert nach Indonesien und China ab und entlässt alle 500 südkoreanischen ArbeiterInnen in Südkorea. „Unser Tageslohn? Weniger als 17 Euro! Drastisches Lohndumping, schlimme Unfallverletzungen, rechtswidrige Entlassungen, blutige Unterdrückung der gewerkschaftlichen Tätigkeiten sind an der Tagesordnung gewesen.“ –so beschreiben die ArbeiterInnen ihre Bedingungen vor der Scheininsolvenz 2007: „Von da an bis heute, ohne Unterbrechung, haben wir alle Arten von Kämpfen durchgeführt, um unsere Arbeitsplätze zu retten: Demonstrationen auf der Strasse, Selbstverbrennung, 30 Tage Hungerstreik auf einem 40m hohen Strommast mit 150.000 Voltspannung usw. usf. Doch die einzige Antwort des Arbeitgebers auf unsere verzweifelten Aktionen war bloße Gewalt, mal durch Einstellung zahlreicher Gewerkschaftsbrecher, mal durch die Staatsgewalt (und diese ist nicht viel sanfter).“

Die kämpfenden KollegInnen von CORT haben aus Anlass der Musikmesse im April 2009 Frankfurt besucht und an der Demonstration gegen die momentanen politischen Krisenlösungsmodelle teilgenommen, um Solidarität von hier zu bekommen.

## Termine

Mittwoch, 22.04.2009, 20.30 Uhr  
Interkulturelles Zentrum Don Quijote  
**How to start a Class War**  
**Was muss ich über ein Unternehmen wissen, um es anzugreifen?** Wie finde ich raus, was meine KollegInnen wollen? Sich mühsam ernährende Eichhörnchen planen ihre Futtersuche...

Freitag, 01.05.2009, 16.00 Uhr,  
Club Courage, Friedensstraße 42  
**ArbeiterInnenkampfgrillen und Tanz aus dem Mai**  
Lecker Grillen für alle, die sich was mitbringen: Vegane und Fleischgrills. Anschließend Konzert und Dosenmusik

Samstag, 02.05.2009 + 06.06.2009,  
21.00 Uhr, Interkulturelles Zentrum  
Don Quijote

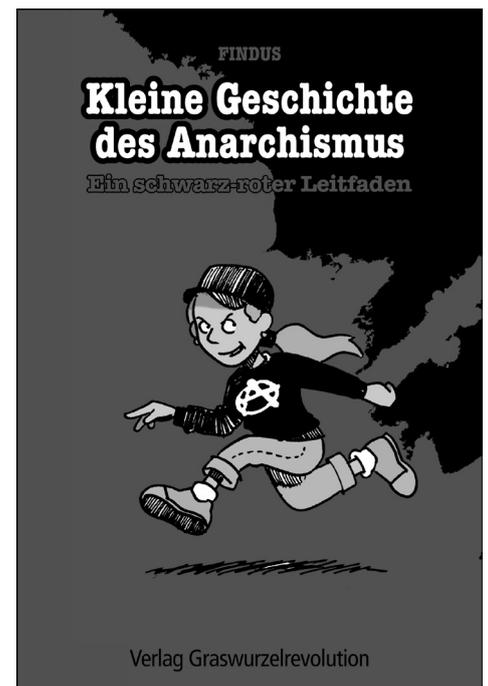
**Feier!Abend!**  
Skat!kloppen, Bier!trinken,  
Film!gucken, Snack!klönnen.

Dienstag, 19.05.2009, 20.00 Uhr,  
Frauenstr. 24  
**Der Blarze Schwock: Ab jetzt gibt's Comedy!**

Dienstag, 30.06.2009, 20.00 Uhr,  
Frauenstr. 24  
**Krise und Klassenkampf in China.**  
Vortrag und Diskussion mit dem Übersetzer des Buches „Dagongmei. ArbeiterInnen aus Chinas Weltmarktfabriken erzählen.“ (Pun Gnai, Verlag Assoziation A).

**Treffen: jeden 2. + 4. Mittwoch im Monat, 20.00 bzw. 19.00 Uhr, Interkulturelles Zentrum Don Quijote, Scharnhorststr. 57**

## Comictipp



**Kleine Geschichte des Anarchismus**

Findus | Verlag Graswurzelrevolution

ISBN 978-3-939045-11-3

Erscheint vorrauss. Mai/Juni 2009