

AGENDA-21-Kino am 27.2.2007: Einführung „John & Jane“

(Sabine Dlugosch)

Thema: Arbeitsbedingungen in der globalisierten Welt am Beispiel von indischen Call-Centern

Die meisten von uns haben schon Kontakt zu Call-Centern gehabt, freiwillig oder unfreiwillig. Die Anfänge der Call-Center gehen bis in die 1970er Jahre zurück, als in der Tourismusindustrie die telefonische Buchung von Hotels und Flügen eingeführt wurde. In Europa setzten sich die Call-Center zunächst in Großbritannien, Irland, Deutschland und den Beneluxstaaten durch. Durch die rasch voranschreitende Entwicklung der Informationstechnologien ist die Branche einer starken Wandlung unterzogen und verzeichnete starke Zuwächse.

Man unterscheidet zwei Arten von Call-Centern: Inbound und Outbound. Bei den Inbound-Call-Centern werden nur extern eingehende Anrufe entgegen genommen, z.B. in Form von Bestellungen, Informationsanforderungen, Störmeldungen oder Beschwerden. Hierbei tritt der Kunde mehr oder weniger freiwillig in Kontakt mit dem Call-Agent. Im Outbound-Call-Center hingegen werden (potentielle) Kunden gezielt angerufen, um Produkte zu verkaufen, statistische Daten zu erheben, Adressen zu ermitteln etc., ohne dass der Angerufenen vorab sein Einverständnis gegeben hat. In Deutschland sind diese sog. „cold calls“, d.h. aktive Anrufe ohne Kundenaufforderung, gesetzeswidrig und werden auch in zunehmendem Maße verstärkt verfolgt.

Die Arbeitsbedingungen in den Call-Centern sind in vielen Fällen sehr schlecht. Die Mitarbeiter sitzen meist in vielen abgeteilten Arbeitsplätzen in Großraumbüros vor Computer-Terminals mit Head-Sets. Z.T. sind sie so eng zusammengepfercht „wie Hennen in einer Legebatterie“ (Foto!). Die eingehenden Anrufe werden nach bestimmten Verteilungsregeln an die Agenten weitergeleitet. In vielen Fällen hängt ein großer Bildschirm an einer zentralen Stelle des Büros, auf dem die Anzahl der wartenden Anrufe, der verlorenen Anrufe etc. angezeigt werden, was auf die Agenten einen gewissen Druck ausübt, den der Verlust eines Anrufs bedeutet u.U. den Verlust eines Kunden. Ferner unterliegen die Mitarbeiter einer strengen Kontrolle: die Team-Leiter und höheren Angestellten können sich jederzeit und unbemerkt in das Gespräch einklinken und mithören, ob der Agent sich richtig verhält. Viele der Agents rauchen, trinken und nehmen regelmäßig Tabletten und Drogen, um dem Druck standzuhalten.

Ein typisches Charakteristikum der Call-Center ist ihre „Heuschrecken-Mentalität“. Niedrige Lohn-Niveaus, steuerbegünstigte Zonen und EU-Subventionen begünstigen die Ansiedlung von Call-Centern. Die Arbeitsplätze werden teilweise von den Arbeitsämtern unterstützt. Fallen diese Begünstigungen weg, schließen die Call-Center und wandern an einen anderen Ort ab, wo es noch die Begünstigungen gibt. Vor diesem Hintergrund wird verständlich, warum viele Firmen ihre Call-Center nach Indien auslagern. Dort sind die Löhne niedrig und es gibt genug junge Menschen, die nach ihrem Studienabschluss auf der Suche nach Arbeit sind. Die Call-Center befinden sich meistens in den sog. „Office Cities“, die wie Pilze am Rande der Großstädte empor schießen. In modernen Glasbauten richten amerikanische und europäische Firmen ihre Büros ein und schaffen Arbeitsplätze für die wachsende Mittelschicht. Neben den Bürobauten stehen riesige Apartment-Blocks, in denen die Angestellten wie in Bienenstöcken leben und durch eigenen Sicherheitsdienste von der Aussenwelt abgeschnitten werden. Die ärmeren Bevölkerungsteile, die früher in diesen Gebieten gelebt haben, werden immer weiter abgedrängt und können froh sein, wenn sie Arbeit als Putzhilfen, Köchinnen oder Hausmeister bekommen.

Der Film „John & Jane“ stellt uns 6 Call-Center-Agents aus Indien vor, die in einem Call-Center in Bombay für amerikanische Unternehmen arbeiten. Zu den eh schon unmenschlichen Arbeitsbedingungen kommen hier noch unmögliche Arbeitszeiten ins Spiel: durch die Zeitverschiebung müssen die meisten Call-Agents in Indien nachts arbeiten, wenn es in den USA Tag ist. Um den amerikanischen Kunden das Gefühl zu vermitteln, sie würden es mit amerikanischen Mitarbeitern in Amerika sprechen, werden die indischen Call-Agents Trainings unterzogen, in denen sie die richtige Aussprache mit verschiedenen amerikanischen Akzenten sowie kulturelle Werte und Normen der Amerikaner lernen. Auch über die neuesten Entwicklung in den Bereichen Film, Fernsehen, Literatur etc. werden die Agenten geschult, um auch im Small Talk nicht als Nicht-Amerikaner erkannt zu werden. Ihre indischen Namen müssen sie auch ablegen und durch einen amerikanisch klingenden ersetzen. Die oberste Maxime lautet: Die Kunden dürfen auf gar keinen Fall merken, dass sie mit einem Inder telefonieren. Selbst bei expliziten Nachfragen sind die Call-Agents gezwungen, ihre indische Identität zu leugnen und sich eine amerikanische zu erfinden. Aufgrund gesundheitlicher Probleme (Bluthochdruck, Brustschmerzen, Schlafstörungen) und sozialer Probleme (Beziehungsprobleme, Persönlichkeitsstörungen) steigen etwa 60% der Call-Agents im ersten Jahr wieder aus.

Der Regisseur des Films ist Ashim Ahluwalia, der 1972 in Bombay geboren ist. Er studierte am Bard College in New York Filmwissenschaften und gründete 1999 in Bombay die Firma „Film Republic“, die sich der Produktion unabhängiger indischer Filme außerhalb des Bollywood-Systems widmet. Sein erster Film ist eine Dokumentation über drei Zauberer vor dem Hintergrund des modernen Bombay. „John & Jane“ ist sein zweiter

Film, der im Mai 2006 bei European Media Art Festival mit dem Dialog-Preis des Auswärtigen Amts ausgezeichnet wurde. Angeregt zu seinem Film wurde er durch Fernsehdokumentationen und Nachrichtenbeiträge über Call-Center, in denen es aber vor allem um die damit verbundenen Geschäftsinteressen und das technologische Wachstum ging. Niemand schien jedoch neugierig zu sein, welche Art von Menschen dort arbeiten und wer diese Inder sind, die nachts zu Amerikanern werden. So konzentriert sich Ahluwalia in seinem Film auf die persönlichen Geschichten der Agent. Es gelingt ihm, seine Gesprächspartner ernst zu nehmen und gleichwohl behutsam aufzudecken, in welch krassen Widersprüchen sie ihre Identität finden müssen. Diese Gegensätze spiegeln sich auch in den Bildern wieder, die teilweise an Science-Fiction-Filme erinnern. Aber gerade dies ist gewollt, um die Widersprüche zwischen der Welt der Call-Center und der realen Welt auf Bombay Strassen. Ahluwalia verzichtete bewußt auf viele Elemente, die üblicherweise mit dem zeitgenössischen nichtfiktionalen Film in Verbindung gebracht werden (z.B. Hand- und Videokamera), sondern entscheidet sich für perfekt kontrollierte und komponierte Bilder im 35mm-Format. Dies erschwerte allerdings

In Deutschland läuft „John & Jane“ im Rahmen des bundesweiten Filmfests „Über Arbeiten“, bei dem 11 Dokumentarfilme zu den Themen Arbeit, Wirtschaft und Globalisierung gezeigt werden. „Über arbeiten“ ist Teil des Projekts „Die Gesellschafter“, das unter der Frage „In was für einer Gesellschaft wollen wir leben?“ zur aktiven Gestaltung unserer Gesellschaft auffordert. Anfang März findet das Festival in München statt – siehe ausgelegtes Programm und Zeitschrift „Die Gesellschafter“ im Kino-Foyer.

Nach dem Film können wir über die Situation in indischen Call-Centers und über die globalen Arbeitsbedingungen diskutieren. Für das Filmgespräch haben wir 2 Experten eingeladen:

Barbara Ellwanger: attac München, AK Arbeit und Soziale Sicherungssysteme
Sahil Suri: aus Indien, arbeitete 2 Monate in einem Call-Center in Indien

Aktuelle Termine AGENDA-21-Kino und AK Lebensstile/Eine Welt bei

Lokale Agenda 21 Herrsching

c/o Indienhilfe e.V. (Kontakt: Elisabeth Kreuz), Luitpoldstr. 20, 82211 Herrsching, 08152-1231
email@indienhilfe-herrsching.de, www.indienhilfe-herrsching.de