04 2005

# Arbeits-Leben

**Iram Ghufran and Taha Mehmood**

**Übersetzt von Patricia Köstring**

Es ist später Nachmittag. Die Sonne ist noch nicht untergegangen, aber das Licht der Straßenlampen wirft bereits einen warmen gelben Schein auf den Asphalt. Er steht inmitten dem stetigen Strom der gut angezogenen Menschen, die das Bürogebäude betreten bzw. verlassen. Die Straße ist erfüllt mit Betriebsamkeit, alle paar Minuten fahren Shuttlebusse vor und liefern weitere AgentInnen ab. Junge Männer und Frauen stehen um Imbisswägen herum und nehmen einen letzten Bissen, bevor die Schicht beginnt: Beschäftigte von etwa zehn hier ansässigen internationalen Call Centers bereiten sich darauf vor, "on air" zu gehen.

Joshua ist einer von 160.000 MitarbeiterInnen, die über das Arbeitsmarktsegment des Business Process Outsourcing (BPO) beschäftigt sind. Schätzungen gehen davon aus, dass es bis 2008 eine Million "Executives" genannter AgentInnen sein werden.

Joshua ist spät dran. Er drückt seine Zigarette aus und geht durch das Haupttor. Der Eingangsbereich ist in vier Zonen unterteilt: BesucherInnen, Angestellte, AgentInnen, Management. Zwei Wachhäuschen mit vier Securities - Holzschlagstock an der Hüfte, Funkgerät in der Hand - flankieren die Tore. Joshua schiebt sich in der überfüllten AgentInnen-Schlange voran, registriert sich, zieht das neueste Nokia aus der Hosentasche seiner marineblauen

Levi's und schaltet es auf "lautlos", nimmt seine Berechtigungskarte entgegen und geht in Richtung des Gebäudes 1A.

Joshua rennt los und hängt sich die Karte um den Hals. Er nimmt die Stufen zum Foyer, schlängelt sich schnell durch die halboffene automatische Glastüre mit den Bewegungssensoren. "Hey, Josh, du bist spät dran, Mann!", ruft Divya, die Rezeptionistin. Er sieht auf die Uhr. Es ist 28 Sekunden nach 18 Uhr. Joshua kriegt es mit der Angst zu tun.

"Ich weiß, ich bin schon da!", ruft er. Sein Team sollte um 18 Uhr auf Empfang gehen. Joshua rennt los, durch die Halle, schiebt die Menschen zur Seite, er rennt den langen Korridor entlang, vorbei an schicken Wartezimmern und ultramodernen Klassenräumen. Am Ende des Korridors der Lift, die Türe ist geschlossen, Joshua dreht sich in Richtung Stiegenhaus. Sein Arbeitsplatz ist im 3. Stock.

Außer Atem nimmt er die letzte Stufe. Das "LIVE"-Zeichen der Räume zu seiner Rechten leuchtet. Joshua sieht auf die Uhr. Es ist eine Minute und 34 Sekunden nach 18 Uhr. Er läuft weiter. Sein Saal, Delta, ist der letzte auf der rechten Seite. Er lässt Alpha, Beta und Foxtrott hinter sich, zieht am Eingang die Magnetkarte durch und schießt an den akkuraten Kojenreihen vorbei zu seinem Platz.

Die Luft ist trocken und kühl. Weißes Neonlicht macht es schwer, die Tageszeit zu schätzen. Der Saal brummt vor Aktivität. Die Leitungen sind freigeschaltet. Die AgentInnen sitzen auf gepolsterten Plastikdrehstühlen mit gerader Rückenlehne. Sie starren auf vielfach unterteilte Webseiten auf ihren Computermonitoren. Sie sprechen Englisch mit britischem, australischem, südasiatischem, US-amerikanischem Akzent. In

jeder Koje wird ein anderes Produkt angepriesen. An den Seitenwänden ticken sich Uhren durch die Stunden diverser Zeitzonen. Dazwischen Poster, Produktinformationen und Zettel mit Botschaften wie: "Gib’ nie auf" und "Fasse dich kurz" zur Erinnerung. Jede Kampagne ist auf eine bestimmte Zeitzone ausgerichtet. Während sich die eine Seite der Welt der Sonne entgegen dreht, hat sich die andere über ein Labyrinth aus Glasfaserkabeln schon eingehakt, bereit für den neuen Arbeitstag, der eine Nacht lang dauert.

Joshua sieht ungeduldig auf die Uhr, während das Modem die Verbindung zum Hauptserver herstellt. Es ist zwei Minuten und 59 Sekunden nach 18 Uhr.

"Du bist spät dran." - Joshua sieht auf. Es ist sein Gruppenleiter Anup. Joshua lächelt kleinlaut. "Wir sprechen später", knurrt Anup. Er verabschiedet sich mit einem unheilvollen Blick und kontrolliert das Verkaufsgespräch in der Nebenkoje. Plötzlich hört Joshua das mechanische Telefonläuten im Ohr, der Computer zeigt einen eingehenden Anruf an. Joshua nimmt das erste Telefonat seiner Schicht entgegen. Das Gespräch, das er nun führt, wird sich im Verlauf der folgenden acht Stunden etwa 300mal wiederholen.

**WanderarbeiterInnen**

In den vergangenen drei Jahren hat Joshua für vier verschiedene Call Centers gearbeitet und dabei zwischen 8.000 und 40.000 Rupien (also bis zu knapp 690 Euro) monatlich verdient. Joshua gehört damit zur Gruppe der SpitzenverdienerInnen. SpitzenverdienerIn in Indien zu sein bedeutet, sich etwa ein Auto und eine Wohnung mit mehreren Schlafzimmern leisten zu können sowie Urlaube, mehrere Mobiltelefone, Computer, etc.

Joshua hat zwei Kreditkarten mit einem Limit von einigen hunderttausend Rupien. Mit 23 Jahren verdient er doppelt so viel wie
sein Vater, Manager in einer Druckerei, nach 30 Arbeitsjahren.

Neil Anderson, 25, verdiente 30.000 Rupien bzw. 517 Euro pro Monat, plus Bonus. Am Anfang, sagt er, habe ihm die Arbeit Spaß gemacht, aber nach ein paar Monaten sei es eintönig geworden. Das Wiederholen der immer gleichen Zeilen habe ihn mürbe gemacht, in der Nacht sprach er oft im Schlaf: "Danke, dass Sie BNZ Barclays angerufen haben. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag."

Gautam wiederum begann nach einigen frustrierenden Monaten seinen Job dazu zu nutzen, selbst Trost zu suchen. Also rief er immer wieder nichts ahnende Menschen an, erklärte ihnen seine Lage und bat sie um Rat. Während einer Routinekontrolle durch einen Qualitätskontrollanalysten wurde er erwischt und sein Vertrag fristlos aufgelöst.

**Die Schicht**

Für jemanden wie Sarah, die aus einer Kleinstadt kommt, hat es einen besonderen Charme, für einen "multinationalen" Konzern zu arbeiten. Um 3 Uhr nachts (das Nachtarbeitsgesetz für Frauen wurde nach einer Meldung im "The Hindu" vor kurzem vom obersten Gerichtshof aufgehoben) sitzt sie nach einer zermürbenden Nachtschicht im Taxi, hört alte Bollywood-Melodien im Radio und hat einen fünfstelligen Scheck in der Tasche - das war nicht unbedingt die Zukunft, wie Sarah sie sich noch vor einem halben Jahr vorgestellt hatte. Oder doch?

Auch für Joshua stellte sich die Zukunft anders und doch immer wieder gleich dar. Bevor er in die Call-Center-Branche einstieg, arbeitete er bei einer multinationalen Pizzakette. Ein Arbeitstag: zwölf bis 14 Stunden. Eine Pizza: drei Minuten und 28 Sekunden. Monatlicher Verdienst: 43 US-Dollar. Als Joshua schließlich seinen Job aufgab, stand in seinem Lebenslauf nichts über seine Fähigkeiten und Erfahrung auf dem Pizzasektor. Die Call Centers wollten frische Studienabgänger ohne Berufserfahrung, und er kam diese Anforderungen entgegen, indem er seinen Lebenslauf entsprechend abänderte.

**Die Qualifikationen**

BPO, ein Zweig der IT-Branche, zog zu Beginn vor allem StudentInnen und Uni-AbsolventInnen an, da kaum professionelle Qualifikationen vorausgesetzt wurden. Die hohen Verschleißraten führten allerdings dazu, dass sich die Gewichtung innerhalb der Gruppe der potenziell Beschäftigten langsam verschob: pensionierte Angestellte und Hausfrauen kamen dazu. Heute ist es auch unter AkademikerInnen und IngenieurInnen nicht unüblich, für Call Centers zu arbeiten: Die Call-Center-Branche wird als eine Zwischenlösung im Berufsleben angesehen. Da die Call Centers sich in erster Linie in den Metropolen und großen Städten konzentrieren, sind sie für ZuwanderInnen aus kleineren Städten die erste Wahl auf der Jobsuche. Die internationale Call-Center-Branche, hauptsächlich US-amerikanische und britische Firmen, erwarten von ihren MitarbeiterInnen, dass sie über Wissen verfügen, das über bloße Produktinformationen für eine Kampagne hinausgeht. Manchmal sind es Baseballergebnisse, Gespräche über das Wetter oder über den neuesten Blockbuster aus Hollywood, die zum Geschäftsabschluss führen.

**Das Tauschgeschäft**

Das Leben einer Call-Center-AgentIn spiegelt das komplexe Narrativ der ganzen Branche wieder. Einen dichotomen Zustand. Einen Zustand ständiger Bewegung und ständigen Stillstands. Den Zustand, Sarah Jane zu sein, oder Sangeeta Jaiswal.

Eine AgentIn bewegt sich horizontal durch die Branche, im willkürlichen Zickzack durch die Säle, hin und her zwischen einzelnen Kampagnen, im Loop zwischen den Arbeitsschichten und weltweit, wenn die eigene Stimme viele Städte und Kontinente während jeder Schicht streift. Die eingeschränkte Bewegungsfreiheit in der Koje steht in starkem Kontrast dazu, ebenso wie die Zugangskontrollen und Kontrollen des Gesagten, des gut eingeübten Drehbuchs, der zu langen Pausen.

Die Überwachung durch Abhören der Gespräche und durch Kameras in den Arbeits- und Freizeitbereichen führt dazu, dass das Gefühl, kontrolliert zu werden, tief verinnerlicht wird. Sie führt dazu, dass Fluchtwege gesucht werden. Neil verbrachte die letzten Minuten seiner Pause im Stiegenhaus oder auf der Toilette, währenddessen dachte er darüber nach, wie er seine durchschnittliche Gesprächszeit am Telefon möglichst kurz halten könne.

Oft ist das Call Center der einzige Platz, an dem sich ein/e AgentIn zu Hause fühlt, KollegInnen sind die einzigen Bekannten in der Stadt. Neil, der zur Untermiete wohnte, hing nach seiner Schicht oft noch stundenlang im Call Center herum, weil es keinen Grund gab, nach Hause zu gehen und 3 Uhr nachts auch nicht die ideale Zeit war, um den Vermieter aufzuwecken. Die übliche Praxis, AgentInnen, die innerhalb der Firma heiraten, Geldgeschenke zu

machen, weist darauf hin, dass es auch offiziell erwünscht ist, wenn die Arbeit zum Leben der AgentInnen wird. Ungewöhnliche Arbeitszeiten und das Pendeln (die meisten AgentInnen pendeln jede Nacht etwa drei bis vier Stunden zur Arbeit, zusätzlich zu acht bis zehn Stunden langen Schichten) führen zu einer Verkehrung des Tag-Nacht-Rhythmus und zu gesundheitlichen Beschwerden. Eine AgentIn muss ständig ihr Ich zugunsten der angenommenen fremden englischen oder US-amerikanischen Identitäten unterdrücken. Das Beharren auf der Wichtigkeit des Teams gegenüber der individuellen Leistung führt zu einer weiteren Auflösung der eigenen Identität. Essgewohnheiten und Bekleidungsvorlieben, persönliche Präferenzen für bestimmte Mobiltelefone, Banken, Automarken oder Reiseziele unterliegen einer subtilen Steuerung. Einkaufscenter und Multiplexe werden durch die Ausgabe von Kinofreikarten oder Essensgutscheinen oft zum gewählten Freizeitort. Die Erfindung von Ritualen wie "Tag der Rosen", "Tag der Jeans", "Tag der Tracht", "Tag der Frisur", verbunden mit einer exzessiven Aufmerksamkeit auf Äußerlichkeiten sind ein weiteres bemerkenswertes Phänomen in einer Branche, die zum einen nur in der Nacht, zum anderen nur über den Gehörsinn funktioniert. Die Arbeitsverträge variieren von Center zu Center. Es gibt keinen einheitlichen Grundlohn in der Branche. Die AgentInnen erhalten zwischen einem und vier Zehnteln ihres Gehalts als Grundlohn, der Rest sammelt sich durch Bonuszahlungen, Geschenkgutscheine und Vergünstigungen an. Auch was Pensionsvorsorge, Abfindung, Gesundheits- und Unfallversicherung angeht, unterscheiden sich die Call Center. Die jeweilige Praxis ist abhängig vom Umsatz, der Dauer des Beschäftigungsverhältnisses und von Rücklagen.

Die Call-Center-Branche in Indien ist weit davon entfernt, stabil zu sein. Da sich die Call Center an strukturelle Unsicherheiten,

Verlagerungen von Jobs in wieder andere Länder, Laufzeiten der Kampagnen oder rückgängig gemachte Verträge anpassen, müssen AgentInnen wie Neil, Joshua, Sarah und Gautam versuchen, ihren Weg durch diese Prekarität zu finden. Sie müssen ihre Routen dabei ständig neu vermessen, im ständigen Umfahren von Hindernissen und Verhindern von Sackgassen auf ihrer Reise in eine ungewisse Zukunft.

Der Text wurde auch publiziert in: Kulturrisse 02/05.