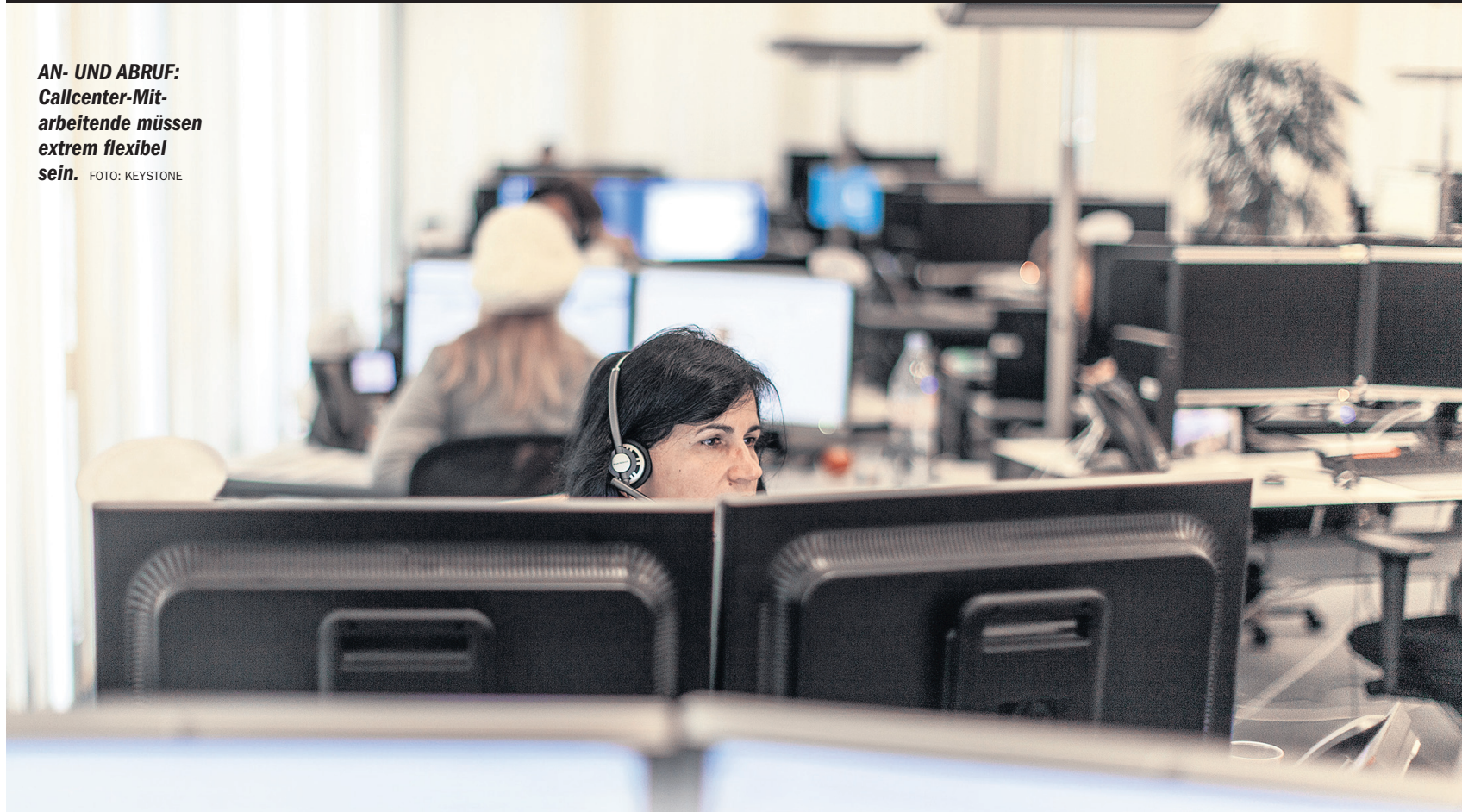


AN- UND ABRUF:
Callcenter-Mit-
arbeitende müssen
extrem flexibel
sein. FOTO: KEYSTONE



Neue Studie zeigt: Der Alltag im Callcenter ist pickelhart

Die Stress-Agents

Erst wenige profitieren von einem GAV

Seit September ist der erste Gesamtarbeitsvertrag (GAV) in der Callcenter-Branche in Kraft. Die Gewerkschaft Syndicom hat ihn mit dem Arbeitgeberverband Contactswiss abgeschlossen. Allerdings sind diesem Verband bisher nur drei Unternehmen mit rund 2000 Angestellten angeschlossen.

AUSDEHNEN. Syndicom will jetzt den Geltungsbereich ausdehnen. Zentralsekretär Daniel Hügli: «Wir verhandeln derzeit mit dem Verband callnet.ch, damit er auch dem GAV beiträgt.» Zudem hat Syndicom beantragt, dass der Bundesrat den GAV für allgemeinverbindlich erklärt. Die Mindestlöhne im GAV sind regional abgestuft. Sie reichen im ersten Dienstjahr von 3500 Franken (Tessin) bis 4173 Franken (Zürich). (che)

Verschleiss-Job im Callcenter: so viele Minuten pro Anruf, so viele Verkäufe pro Woche. Wer das nicht schafft, bekommt weniger Lohn.

CHRISTIAN EGG

Manchmal muss sie um sieben Uhr beginnen, dann erst wieder um elf. An einem Tag arbeitet sie bis zehn Uhr nachts, am nächsten schickt der Teamleiter sie schon mitten am Nachmittag nach Hause: Für eine Callcenter-Angestellte ist das Alltag. Mindestens 900 Callcenter gibt es in der Schweiz. Rund 30 000 Menschen arbeiten darin. Sie helfen Kunden, wenn der Computer «spinnt», nehmen neue Adressen auf, verkaufen Schaumwein

In der Schweiz gibt es 900 Callcenter mit 30 000 Mitarbeitenden.

oder eine Krankenkassenpolice. Erstmals gibt eine wissenschaftliche Studie der Gewerkschaft Syndicom Einblicke in die Branche.

Die Betriebe verlangen von ihren Angestellten maximale Flexibilität und setzen sie ein, wie's grad passt. Je

nachdem, ob viele Anrufe reinkommen oder nicht. «Ausserplanmässige Überstunden, verfrühte Feierabende, wöchentlich wechselnde Einsatzzeiten, Arbeit auf Abruf» seinen typisch, so das Autorengespann.

PREKÄRE BEDINGUNGEN

Anderes ist dafür starr geregelt. Für WC-Pausen oder um sich einen Tee zu machen, haben die «Callcenter Agents» oft nur 15 Minuten Zeit – pro Tag. Auch wer wann Mittag macht, ist vorgegeben. Ein spontanes Essen mit der Kollegin? Fehlanzeige.

Über den Köpfen hängt ein grosser Bildschirm. Er zeigt an, wie viele Kundinnen und Kunden in der Warteschlange sind. Sind es wenige, ist die Anzeige grün. Wechselt sie auf Orange oder gar Rot, steigt der Stresspegel im Raum.

Der Betrieb gibt die Ziele vor: So viele Minuten pro Anruf, so viele Verkäufe pro Woche. Wer das nicht schafft, bekommt weniger Lohn.

Gerade mal drei Jahre arbeiten Angestellte im Schnitt für ein Callcenter. Die meisten sehen in der Arbeit einen Job auf Zeit, bestenfalls ein Sprungbrett. Viele hoffen auf eine Stelle im Marketing, im kaufmännischen Bereich oder in der Beratung.

FRAGWÜRDIGER ABSCHLUSS

Zwar gibt es seit 2011 eine Lehre. Die Studie zeigt aber: ihr Stellenwert ist gering. Auch wer die Ausbildung zum Titel «Fachmann/Fachfrau Kundendialog» macht, will nach dem Abschluss weg vom Callcenter.

Und die Kollegen ohne Abschluss sehen den Sinn erst recht nicht. «Ich würde eher eine KV-Lehre machen», zitiert die Studie einen Angestellten. «Ich meine, telefonieren ist nichts Besonderes, was man lernen müsste.»

Riccardo Pardini, Bianca Fritz: **Arbeiten im Callcenter.** Edition geoswip, Basel 2015, 258 Seiten, Fr. 20.–. Download unter www.syndicom.ch.

Studie belegt: GAV macht gesünder

Erstmals belegt eine wissenschaftliche Studie die positive Rolle von Gewerkschaften und Gesamtarbeitsverträgen bezüglich Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz. Das deutsche Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit (IZA) in Bonn hat die Untersuchungen zweier US-Forscher publik gemacht. Diese können anhand von Daten der amerikanischen Arbeitsämter belegen, dass es den Arbeitnehmenden in jenen Betrieben gesundheitlich besser geht, in denen die Gewerkschaften aktiv sind und sich für die Einhaltung der Arbeitsgesetze einsetzen. Unfälle und Berufskrankheiten sind in diesen Betrieben seltener, die Arbeitszufriedenheit und die Produktivität sind grösser.

Download der Studie von Aaron Sojourner und Jooyoung Tang (**Effects of Unionization on Workplace-Safety Enforcement**) auf der Website www.iza.org unter «Publikationen» und «Working Papers».

Anderer Reiseführer Kommunisten in Amerika



Im 19. Jahrhundert gab es in den USA radikale Gemeinschaften, die den Kommunismus leben wollten. Sie verzichteten auf Geld und Privatbesitz und teilten oft Bett und Werkstatt, waren aber auch teils tiefergläubig. Die bekannteste und erfolgreichste dieser Gemeinschaften waren die «Shaker» (Schüttler) in Neuengland. So genannt, weil sie spirituell-ekstatische Tänze pflegten. Heute kann man sich auf die Spuren dieser utopischen Kommunen begeben, da es über sie Museen und Gedenkstätten gibt. Autor Rudolf Stumberger hat sie besucht und einen Reiseführer der anderen Art zusammengestellt.

Rudolf Stumberger: **Das kommunistische Amerika.** Auf den Spuren utopischer Kommunen in den USA, Mandelbaum-Verlag, Wien 2015, Fr. 19.90, www.mandelbaum.de.

work1xl der wirtschaft

Daniel Lampart



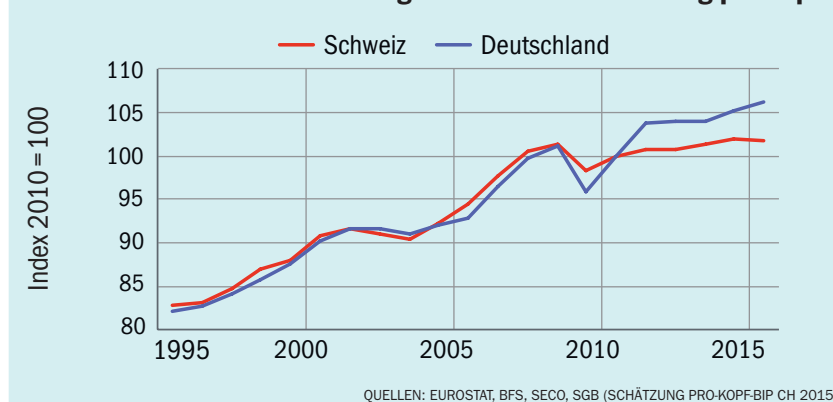
WEGEN FRANKENKRISE: DIE SCHWEIZ WIRD ÄRMER

Die Schweiz und Deutschland sind nicht nur geographisch Nachbarn. Sie sind auch wirtschaftlich verwandt. Beide Länder produzieren qualitativ hochwertige Produkte für den Weltmarkt. Einzig bei der Bedeutung der einzelnen Produktgruppen gibt es gewisse Unterschiede. Die Schweiz ist stärker in Pharma und Uhren. Die Deutschen liegen bei den Autos vorn. Deshalb überrascht es nicht, dass sich die Wirtschaften der beiden Länder meistens im Gleichschritt entwickeln. Das zeigt ein Vergleich der Wirtschaftsleistung pro Einwohner und Einwohnerin (Pro-Kopf-BIP) über die letzten 20 Jahre. Solange sich der Franken gegenüber der früheren D-Mark und dann gegenüber dem Euro nicht stark auf- oder abgewertet hat, war die Entwicklung des Pro-Kopf-BIP weitgehend deckungsgleich. Bis zum Ausbruch der Finanzkrise im Jahr 2008 liegen die beiden Linien in der Grafik rechts beinahe aufeinander. Danach gehen sie auseinander. Im

Jahr 2009 erleidet Deutschland zunächst einen stärkeren Einbruch als die Schweiz, weil seine Exportindustrie von der Finanzkrise stärker getroffen wird. Danach gerät die Schweiz stark in Rückstand. Grund: die Überbewertung des Frankens.

SCHADEN ANGERICHTET. Ende 2009 lag der Franken-Euro-Kurs noch bei rund 1.50 (für einen Euro gab es einhalb Franken). Dann setzt eine historische Aufwertung ein. Auch weil die Nationalbank widersprüchliche Signale darüber aussandte, welchen Franken-Euro-Kurs sie noch toleriere. Im August 2011 erreicht der Franken gegenüber dem Euro einen Kurs von fast 1:1. Erst mit der Einführung des Mindestkurses von 1.20 Franken pro Euro im September 2011 kehrt wieder etwas Ruhe ein. Doch der Schaden in der Schweiz ist bereits angerichtet. Die Einkommen in Deutschland sind schon um 3 Prozent stärker gewachsen als in der Schweiz. Es ist

Schweiz und Deutschland im Vergleich: Wirtschaftsleistung pro Kopf



eine Schere aufgegangen. Nach der Aufhebung des Mindestkurses im Januar 2015 verliert die Schweiz weiter an Terrain. Während das Pro-Kopf-BIP in Deutschland um 1,1 Prozent wächst, ist in der Schweiz Rezession. Das Pro-Kopf-BIP geht zurück. Die Durchschnittsschweizerinnen und -schweizer sind ärmer geworden. Inzwischen beträgt die Differenz zu

Deutschland rund 4,5 Prozent. Das entspricht einem Betrag von jährlich rund 3500 Franken pro Person. Oder rund 30 Milliarden Franken pro Jahr für die gesamte Wirtschaft. Die Frankenüberbewertung kommt die Schweiz teuer zu stehen.

Daniel Lampart ist Chefökonom des Schweizerischen Gewerkschaftsbunds (SGB).

Petition an Bundesrat Kein Palmöl aus Malaysia

Palmöl steckt in vielen Kosmetika und Reinigungsmitteln, aber zum Beispiel auch im Blätterteig. Meist kommt es aus Malaysia. Dort aber verursacht der exzessive Anbau von Ölpalmen gewaltige ökologische Schäden. Lokale Bevölkerungen müssen neuen Plantagen weichen, Regenwald wird brutal abgeholzt. Eine Petition des «Bruno Manser Fonds» verlangt jetzt vom Bundesrat, dass er im geplanten Freihandelsabkommen mit Malaysia das Palmöl so lange herausnimmt, bis das Land die Uno-Menschenrechtspakte und auch die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation in Genf ratifiziert hat.

Die Petition kann unterschrieben werden auf: www.schweiz-pro-regenwald.ch.