

# Manila am Apparat

## Internationale Call Center in den Philippinen konkurrieren mit Indien

**Call Center sind eine der am schnellsten wachsenden Industrien in den Philippinen. Seit 2000 sind sie überall aus dem Boden geschossen und beschäftigten im Jahre 2006 selbst nach vorsichtigen Schätzungen über 180.000 Menschen. Mit einem Umsatz von 1,8 Milliarden US-Dollar werden zehn Prozent der weltweiten Umsätze in diesem Industriezweig mittlerweile in den Philippinen gemacht (FABROS, 2006). Mit einem weiteren steilen Wachstum in den nächsten Jahren wird gerechnet.**

**Niklas Reese**

Die Industrie boomt jedenfalls so, dass Büroraum in Metro Manila knapp wird und zunehmend Call Center in anderen Großstädten wie Cebu oder Davao, aber auch in Städten wie Zamboanga oder Baguio entstehen. Dort sind zudem die Arbeitskräfte billiger als in Manila. So gehen mittlerweile 30 Prozent der Investitionen in Regionen außerhalb von Manila.

Insbesondere der US-amerikanische Markt hat die Philippinen entdeckt. Massenhaft werden computergestützte Dienstleistungen in die Philippinen ausgelagert. Hier wird – anders als in Indien – aufgrund der kolonialen Vergangenheit amerikanisches Englisch gesprochen und die Menschen sind mit der US-Kultur vertraut. Eine hohe Arbeitslosigkeit – gerade unter den Jungen und gut Ausgebildeten – ein niedriges Lohnniveau und die mangelnde Umsetzung von Arbeits(schutz)gesetzen machen das Land attraktiv für die Investoren. Hier müssen sie nur zirka ein Fünftel der Gehälter in den USA zahlen. Noch allerdings werden in Indien mit vier Milliarden US-Dollar größere Umsätze gemacht.

Für die jungen Hochschulabsolventinnen wiederum ist die Arbeit in Call-Centern attraktiv, da sie meist das Doppelte verdienen als anderswo. Call Center bieten ihnen eine Alternative zur Auslandsmigration. Und die Arbeitsbedingungen als auch die

soziale Absicherung ist im Vergleich zu anderen Jobs um einiges besser.

### Gute Bezahlung

Als Motivation, in einem Call Center zu arbeiten, wird als erstes die gute Bezahlung genannt. In internationalen Call Centern in Manila verdient man meist mindestens 15.000 Pesos (250 €) im Monat als Grundgehalt, für Mitarbeiter im Kundendienst (*inbound*) kommen noch mal 500-2.500 Pesos Kommissionen dazu. Oft werden Einstiegsprämien in Höhe eines Monatsgehalts gezahlt. Wer hingegen in der Kundenakquise (*outbound*) arbeitet, kann sein Grundgehalt zuweilen verdoppeln. Leitende Angestellte verdienen sogar bis zu 100.000 Pesos im Monat. Dazu kommt, dass die internationalen Call Center anders als viele Firmen die Sozialversicherungsbeiträge auch tatsächlich abführen und zusätzlich oft eine betriebliche Krankenzusatzversicherung anbieten.

Und: Die Jobs sind verhältnismäßig sicher. Denn das Angebot an qualifizierten Bewerber/innen, die sehr gut Englisch sprechen, ist begrenzt. Auf die Frage, ob es sie nicht störe, dass sie für die gleiche Arbeit nur ein Fünftel von dem verdienen, was ihre Kolleg/innen in den USA bekommen, wird oft geantwortet: »Die verlieren aber auch ihre Jobs, wir nicht«.

Nur drei bis fünf Bewerber/innen aus 100 werden eingestellt. Wer die Einstellungskriterien erfüllt, kann innerhalb von 24 Stunden seine Probezeit von drei Monaten beginnen. Und wer diese übersteht, wird »regulärisiert«, bekommt also einen festen Arbeitsvertrag.

Für die, die nicht sofort eingestellt werden, hat sich eine breite Weiterbildungsszene entwickelt. Hier

Niklas Reese koordiniert unter anderem ein Projekt zu »sozialer Unsicherheit in drei Kontinenten«. Er hat im November zahlreiche Interviews in den Philippinen mit Call-Center-Mitarbeitern geführt. Für Oktober 2008 wird er gemeinsam mit der Rosa-Luxemburg-Stiftung ein Seminar zum Thema »Call Center in Süd und Nord« organisieren.

lernt man vor allem amerikanisches Englisch (»*learn the right accent*«), aber auch Grundlagen in amerikanischer Kultur und Gegenwart oder Verkaufstechniken.

### Arbeitsbedingungen

Viele der Probleme, denen Mitarbeitern von Call Centern bei der Arbeit begegnen, unterscheiden sich in ihrer Art nicht von denen in einer Fabrik: Hohe Zielvorgaben und ein von Computerprogrammen vorgegebenes hohes Arbeitstempo, intensive Kontrolle seitens der Aufseher, der Ausfall von Pausen, wenn die Auftragslage hoch ist und nicht zuletzt häufig wechselnde Schichten – somit Stress und Arbeitskrankheiten wie Augenleiden oder Kopf- und Rückenschmerzen. Hinzu kommen jobspezifische Zumutungen, wie häufig despektierliche Beschimpfungen von Seiten der Gesprächspartner. »Die Unternehmen zwingen uns ein Art Schwamm zu sein, der den Ärger der Kunden aufsaugt«, so die 26-jährige Leslie aus Davao.

Die Arbeitsbedingungen sind alles andere als optimal, aber sie sind dennoch relativ besser als in einer Fabrik. Bettler können nicht wählerisch sein, wie man in den Philippinen sagt und so schätzt man, dass man wenigstens nicht so schlecht dran ist wie anderswo. Dennoch klagen meine Gesprächspartner/innen unisono darüber, dass die Schichten oft wechseln, zuweilen sogar in einer Woche mehrfach.

Für die meisten ist es zumindest die erste Zeit noch spürbar, dass die ständige Nachtarbeit sich nicht mit ihrem Biorhythmus verträgt. »Aber auch daran gewöhnt man sich nach einigen Monaten«, so eine Gesprächspartnerin.

Mit der Nachtarbeit und den Wechselschichten geht auch einher, dass die Angestellten ihre Woche kaum planen können und wegen der abweichenden Arbeitszeiten aus den gesellschaftlichen Rhythmen der übrigen Gesellschaft herausgerissen sind. Die Pflege ihres Familienlebens und ihrer Freundschaften leidet sehr darunter. Viele sind gezwungen, sich einen neuen Freundeskreis aufzubauen – der dann meist aus Kolleg/innen aus der Branche besteht.

Nach einigen Jahren sind viele dann doch ausgebrannt. Länger als fünf Jahre möchte kaum jemand im Call Center bleiben. »Würde man einen Job mit

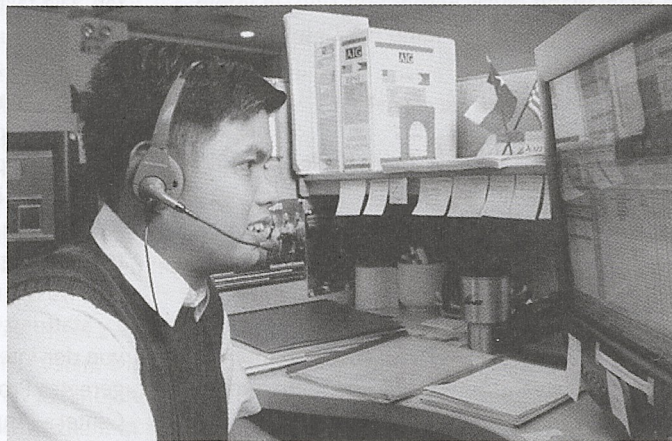
Arbeitszeiten am Tag geboten bekommen, der ähnlich viel einbringt, würde ihn wohl fast jeder von uns annehmen«, so Rosen, eine 34-jährige Telefonistin aus Manila. »Irgendwann wollen wir auch wieder ein normales Leben führen.« Auf Dauer sind die meisten zudem frustriert, dass sie beruflich nicht vorankommen. »Ich habe nicht studiert, um (...) eine bessere Telefondame zu sein«, so eine Beschäftigte aus Bicol.

Call-Center-Mitarbeiter lassen sich als Prekäre auf hohem Niveau charakterisieren. Sie gehören zwar zur Bildungselite des Landes, denn die geforderten Qualifikationen lassen sich meist nur mit einem Hochschulstudium erwerben. Ein langfristiges sicheres Einkommen oder Karrierechancen bieten die Call Center aber nur für Wenige.

### Motivation

Das gute Einkommen gilt zwar als wichtigste, jedoch nicht als einzige Motivation. Viele reizt es, mal im Call Center zu arbeiten. Für eine Zeit lang mache diese Arbeit Spaß, man komme mit anderen Menschen aus anderen Kulturen in Kontakt, es sei mal etwas anderes und außerdem lasse sich dort einiges lernen.

Neben der Verbesserung des eigenen Englisch etwa »mehr Geduld und Arbeitsdisziplin«. Zudem erwerbe man kommunikative Kompetenz und stärke seine Selbstsicherheit.



Mit dem richtigen Akzent zu Nachtarbeit und Wechselschichten

Foto: R. Anson

### Parallelwelten

»Wir leben in einer anderen Zeitzone«, so die Agentin Rosen aus Manila. »Frei ha-

ben wir, wenn in den USA ein Feiertag ist«. Telefonist/innen müssen in der Regel ihren Gesprächspartnern am anderen Ende der Leitung vortäuschen, dass sie sich irgendwo in den USA befinden, den amerikanischen Akzent einüben, zuweilen sogar ihren Namen ändern und auf dem Laufenden sein, was gerade in den USA los und wie das Wetter dort ist.

»Ein solches globalisiertes Setup, so Aya Fabros »[soll] die globale Distanz überbrücken, die die ausgelagerten Dienstleistungen erzeugt haben«. Den Ärger, den diese Täuschung bei manchen Kunden erzeugt, müssen dann wiederum die Telefonist/innen auffangen.

Angestellte von Call Centern werden also möglichst weitgehend in die USA »ausgelagert«, ihr Körper aber muss in den Philippinen verbleiben, denn

dessen Reproduktionserfordernisse lassen sich hier sehr viel billiger entlohnen. Dort leben sie wegen ihrer abweichenden Arbeitszeiten quasi in einer Parallelwelt, die einem billigen extraterritorialen Gebiet der USA gleicht.

Eine regelrechte »Call-Center-Kultur« ist entstanden, in der »eine proletarisierte Mittelklasse (...), gleich nach der Schule oder der Universität einen Job in einem Call Center aufnimmt, und die Nachtschichten, (...) die Kaufkraft, das teure Essen in den Einkaufszentren, die Taxifahrten, die häufigen Jobwechsel, die offeneren Geschlechterverhältnisse teilt, [aber auch] das Ausgebranntsein und die Schwierigkeiten, einen Job als Akademiker/innen zu finden« (*Philippine Daily Inquirer*, 28.10.2006).

Gerade die Jüngeren halten sich für etwas Besseres, weil sie sehr viel besser Englisch sprechen und viel mehr Geld haben als die »normale Bevölkerung«. Von ihren amerikanischen Kolleg/innen – so ihr Gefühl – werden sie wiederum »nur für Filipinos« gehalten. Weder hier noch dort richtig integriert, leben sie in einer Zwischenwelt zwischen globalem Norden und Süden. Das verbindet sie wie so vieles mit den *Oversea Contract Workers*, den acht Millionen Arbeitsmigrant/innen aus den Philippinen, die in ihrem Heimatland etwas Besonderes sind, in ihrem Zielland aber zum unteren Rand der Gesellschaft gehören.

Beschwerden seitens der amerikanischen Konsument/innen, dass sie das Englisch der Inder/innen nur schlecht verstehen können. Eine Marktlücke für die einstige amerikanische Kolonie, die Philippinen, die über eine ebenfalls gut ausgebildete, computergebildete und außerdem die drittgrößte englischsprachige Bevölkerung der Welt verfügen. Und das bei Lohnkosten, die sogar leicht unter denen in Indien liegen. So liegt die Wachstumsrate der Call-Center-Industrie in den Philippinen seit Jahren über denen Indiens, das aber dennoch weiterhin über vier mal so viele Beschäftigten in diesem Dienstleistungssektor verfügt.

### Gewerkschaften? – Fehlanzeige!

Während in den Freihandelszonen die Bildung von Gewerkschaften gewaltsam unterdrückt werden muss, besteht unter den Call-Center-Mitarbeitern kein sichtbarer Bedarf, sich kollektiv zu organisieren.

Ihre Position als gefragten Arbeitskräfte macht es ihnen einfach, ihre Beschwerden individuell der Personalabteilung vorzutragen. Die Unternehmen haben ein vitales Interesse daran ihre Angestellten vom Abwandern zu einem anderem Call Center abzuhalten. Die faktisch jedoch hohe Abwanderungsrate wiederum behindert die Ausbildung von Vertrauensnetzen, die zur Bildung von Arbeitervertretungen führen könnte.

Gewerkschaften haben sich in dem Industriezweig in den Philippinen nur in zwei Fällen herausgebildet, beides Mal in bankinternen Call Centern. Von einem Fall, in dem auch in einem internationalen Call Center eine Organisation der Arbeiter stattgefunden hat, wusste niemand zu berichten.

Stattdessen erzählten Gewerkschafter, dass ein von der internationalen Arbeitsorganisation ILO angeregtes Projekt, das die Organisation von Call Center – Angestellten vorantreiben sollte und Ende des Jahres ausläuft, ein Schlag ins Wasser gewesen ist.

### Literatur

Aya Fabros and Clarence Pascual: *How Decent Is Call Center Work?*, Manila, 2006

Einen Einblick in die Arbeit in Call Center in den Philippinen kann man unter <http://www.youtube.com/watch?v=.1CcViRUsrOA> gewinnen.

### Das neue Indien?

Bis weit in die Mitte dieses Jahrzehnts wurden computergestützte Dienstleistungen nicht nur aus Großbritannien, sondern auch aus Nordamerika vornehmlich nach Indien ausgelagert. Indien hat nach den USA die zweitgrößte englischsprachige Bevölkerung der Welt, die zudem über ein hohes Ausbildungsniveau verfügt. Während ein Telefonist in den USA allerdings Arbeitskosten von jährlich 40.000 US-Dollar verursacht, kostet seine indische Kollegin nur 5.000 US-Dollar.

Gerade im kunden-nahen Call-Center-Bereich kommt es jedoch regelmäßig zu

**COME, JOIN US AND EXPERIENCE**

\*fun and exciting work environment  
\*superior benefits package  
\*rapid career path advancement



**WE WANT YOU!**      submit your resume @

Cyber City Teleservices (Phil.) Inc.  
Recruitment Office  
Lloc Kui Fraternity Bldg.  
#16 Sobrecarey St., Davao City  
(082)221-4266 local 18919

\*Fluent & conversant in English  
\*Computer literate  
\*Upbeat & friendly  
\*Willing to work on shifting schedules  
\*For undergraduates, @ least 3rd year level  
with 1-2 years work experience & must be 23 years old

Werbung eines internationalen Call Centers in Davao

Quelle: N. Reese