



Mohamed Amjahid  
Die Nafrichten

## Callcenter: Lügen auf Allah für Max Mustermann

Angefangen hat alles mit einem annullierten Flug, den ich kurz vor Beginn der pandemischen Krise im Jahr 2020 über das Reiseportal Opodo gebucht hatte. Schnell stellte sich heraus: Opodos Rückerstattungspolitik funktioniert nach darwinistischen Regeln. Man kann eigentlich nicht viel gegen die Gier solcher Unternehmen tun.

Ich machte also das Beste daraus und rief in den vergangenen zwei Jahren unregelmäßig im Servicecenter an, um nachzufragen, ob es Neuigkeiten rund um die mir zustehende Erstattung gibt. Weil sich bei mir schnell die Gewissheit durchsetzte, dass Opodo das Geld nie herausrücken wird, deutete ich den Griff zum Telefon in meinem Kopf als Möglichkeit um, neue Kurzzeitbekanntschaften zu schließen.

Ich hatte zwischendurch zum Beispiel einen super cuten Ägypter an der Strippe, der irgendwo unweit vom Nil zum Hörer gegriffen hatte. Zuerst sprach er mit mir auf Deutsch, und als ich geschickt ein *wallah* zwischendurch platzierte, sagte er sanft auf Arabisch: „Bruder! Ich schwöre auf Allah, dass ich mich innerhalb von 14 Tagen kümmern werde.“ Ich wusste, dass es nicht stimmt, dass er sich nicht kümmern würde. Drei andere Angestellte hatten mir in den Monaten zuvor versprochen, dass sie sich innerhalb von 14 Tagen kümmern würden. Sie kümmerten sich nie.

Als ich dem ägyptischen Mitarbeiter schilderte, dass ich im Namen von Opodo stets angezogen werde, änderte sich seine Stimme. Sie wurde sanft, seine Worte waren verständnisvoll. Er sehe, dass die Airline wenige Monate nach der Annullierung Opodo das Geld überwiesen habe, er werden noch am selben Tag mit seinem Vorgesetzten sprechen. Er hat auf Allah geschworen. Ich spürte die menschliche Connection zu ihm. Das ist nun auch mehr als acht Monate her. Ich kenne überall auf der Welt Menschen, die in Callcentern arbeiten und die Kundschaft in Europa oder Nordamerika für Mobilfunkanbieter oder Airlines hinhalten sollen. In Indien, in Albanien, in Ägypten oder Marokko gilt dieser harte Job als Chance. Junge Menschen nehmen Schulden auf und geben das Geld beim lokalen Goethe-Institut aus, um Deutsch zu pauken, Max und Erika Mustermann geduldig zuzuhören und sie anzulügen, dass man sich kümmern wird. Wenn die Callcenter-Angestellten Glück haben, bekommen sie dafür den lokalen Mindestlohn, mit dem sie die Sprachkursschulden nur schwer zurückzahlen können. Neulich habe ich es über die Chatfunktion in der Opodo-App probiert. Ich bin ja für Neues offen. Eine Mitarbeiterin stellte sich mit einem indischen Namen vor. Sie kopierte Floskeln in den Chat, dass sie sich kümmern werde, innerhalb von 14 Tagen und so weiter. Ich merkte, wie schwer es mir fiel, ohne eine sanfte Stimme am Hörer menschlich zu bleiben. Ich musste mich selbst daran erinnern, wie wichtig es ist, Mitarbeitenden in den Callcentern des westlichen Kapitalismus mit Respekt zu begegnen und sie nicht mit dem gierigen Arbeitgeber zu verwechseln.

### Die Fünftagevorschau

Fr., 1. 4.  
Peter Weissenburger  
Unisex

Mo., 4. 4.  
Melisa Erkurt  
Nachsitzen

Di., 5. 4.  
Lou Zucker  
Hot und hysterisch

Mi., 6. 4.  
Sophia Zessnik  
Great Depression

Do., 7. 4.  
Volkan Ağar  
Postprolet

kolumne  
@taz.de

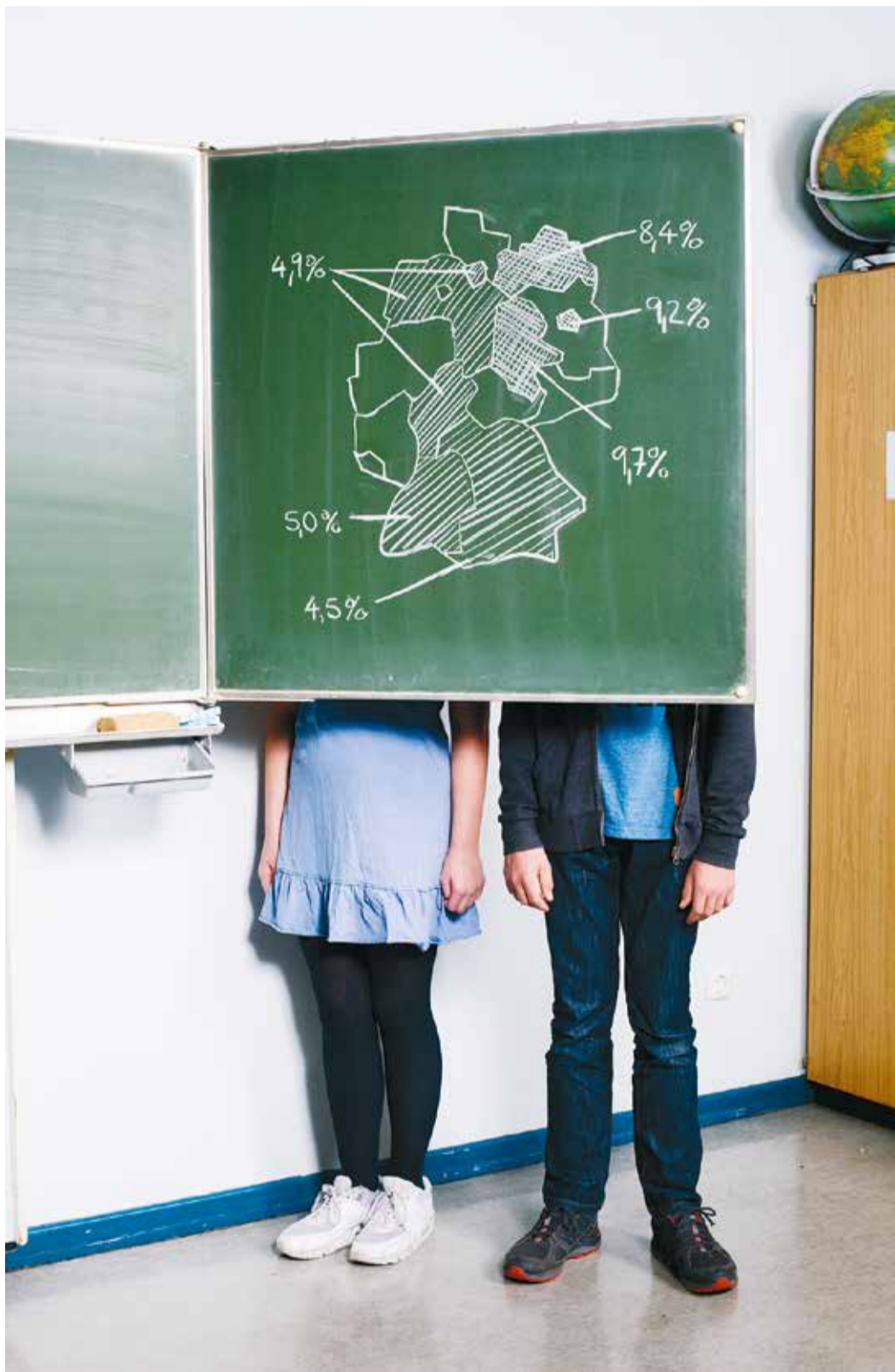
Präsenzunterricht, ohne dass irgendjemand so richtig da ist

Foto:  
Robert Pola/  
Plainpicture

### talk of the town

# Pädagogen machen nicht mehr mit

Laut einer Umfrage wünscht sich die Mehrheit der Schulleiterinnen und Schulleiter radikale Reformen im Bildungssystem. Gut so, denn sie sitzen am Hebel der Veränderung



Von Reinhard Kahl

Wirklich, gibt es sie? Schulleiter und Schulleiterinnen, die die tägliche Lernsimulation nicht mehr mitmachen wollen? Danach klingt zumindest das Ergebnis einer Befragung im Auftrag des Cornelsen Verlags unter 1.100 Schulleitungen, die am Mittwoch erschienen ist. Ihr zufolge würden sie so gut wie alle herkömmlichen Lehr- und Lerngewohnheiten am liebsten über den Haufen werfen und, wie es heißt, „Deutschlands Schulen mit ganz neuen Strukturen wieder aufbauen“.

Den gewohnten Fächerkanon von Grund auf zu reformieren, dafür seien laut Studie 82 Prozent der befragten Schulleitungen, rund ein Viertel will Schulfächer gleich abschaffen und fächerübergreifend unterrichten.

Von einer „neuen Kultur des Lernens“ ist gar die Rede! Die Studie soll repräsentativ sein und wurde vom Berliner Sozialforschungsinstitut FIBS mit Beratung seitens des renommierten Bildungsforschers Klaus Hurrelmann durchgeführt.

Und selbst der scheint erstaunt zu sein. „Wer hätte das gedacht? Die Mehrheit der deut-

schen Schulleiterinnen und Schulleiter sind Reformer.“ Und Schulleitungen hätten in unserer Gesellschaft eine Schlüsselrolle.

Das ist auch die Erfahrung des Autors dieser Zeilen: In allen Schulen, in denen etwas zu gären begann und die schließlich Wein und nicht Essig hervorbrachten, ist das einer Person an der Spitze zu verdanken. Das passte zwar erst mal gar nicht zu beliebten Theorien, dass es aufs ganze Kollegium ankomme oder auf andere Gremien und Kollektive. Ist aber so. Die Leitung macht für gewöhnlich den Unterschied.

Oft stehen übrigens Frauen an der Spitze gelungener Schulen. Wie die Wände einreißende Enja Riegel in Wiesbaden. Langweilige Flure wurden in Schülertreffs verwandelt. Theater wurde Hauptfach. Oder Ulrike Kegler aus Potsdam, bei der die Jugendlichen im Pubertätsalter zwei Schuljahre lang eine Woche im Monat nicht in die Schule gingen und sich stattdessen in Urformen von Kultivierung und Landwirtschaft übten.

Dass ganz und gar andersartige Lernkulturen – auch außerhalb der Schule – erfolgreich sein

können, erfolgreicher sogar, ist lange belegt. Zum Beispiel 2004, da begleitete das Max Planck Institut für Bildungsforschung ein Sommercamp für Grundschüler in Bremen, mit viel Freizeit und Theater.

Nach knapp drei Wochen stellte man fest: einen kognitiven Gewinn von mehr als einem Schuljahr – jedenfalls gerechnet in der Pisa-Währung. Ein Ergebnis, das die Wissenschaftler, darunter der deutsche Pisa-Papst Jürgen Baumert, erst selbst nicht glauben wollten und nachrechneten.

Aber der Glaube in solche Erfolge kam immer wieder schnell abhanden. Hier könnte man das Grundproblem erkennen: Dass man nicht dran glaubt! Glauben in einem ganz untheologischen Sinne. Dass „Theater und solche Sachen“ tatsächlich Wunder bewirken können.

Mehr Wunder gefällig? Eine „Deutsche Schülerakademie“ mit dem Soziologen Hartmut Rosa als Leiter. Zweieinhalb Wochen. Die Schüler sagen: Wir haben mehr gelernt als in der ganzen Oberstufe. Und der viel gefragte Wissenschaftler Hartmut Rosa, der seit 20 Jahren im Sommer solche Akademien leitet:

„Es ist meine schönste Zeit im Jahr.“ Kurzum: Es wird ständig Tolles erdacht, ausprobiert, erprobt und erforscht. Nur an den Strukturen der Regelschule ändert sich fast nichts.

Dass sich nun die Schulleiterinnen empowern, sich selbst ermächtigen, kommt zu einem günstigen Zeitpunkt. Denn nach zwei Jahren Pandemie stellt sich beim Fallenlassen der Masken heraus, dass der Normalzustand der allermeisten Schulen schon lange vor Corona eine Art Fernunterricht mit Anwesenden gewesen ist. Das Geheimnis des verlangten Kulturwandels wäre hingegen eine tatsächliche Präsenz! Nicht einfach Präsenzunterricht, sondern eine Lebens-

## Den Fächerkanon reformieren wollen 82 Prozent, rund ein Viertel will Schulfächer gleich abschaffen

und Lernwelt, in der Kinder, Jugendliche und vor allem Erwachsene ganz da sind. Tätig! Nicht nur über die Dinge redend.

Das Geheimnis wäre, das Hauptfach „Irgendwie durchkommen“ abzuschaffen! Nachdem die Wiesbadener Schulleiterin Enja Riegel hervorragende Leistungen der Schüler mit dem Satz erklärte: „Wer viel Theater spielt, wird auch besser in Mathematik“, haben einige Schulen versucht, es ihr nachzumachen. Es klappte nicht. „Betrug“ riefen sie und kehrten zum alten Striemel zurück. Nein, liebe Nachhänger, ihr habt euch wieder mal selbst und die Kinder betrogen. Ihr habt Theater mit dem Hintergedanken gespielt, besser in Mathe zu werden. Ihr wart nicht bei der Sache. Ja, ihr wart nicht in der Welt. Ihr wart nicht präsent! Ihr wart im Um-zu-Modus, dieser alten Krankheit der Instrumentalisierung, Verwertung und Entwertung. Also liebe Schulleiterinnen und Schulleiter: Wagt ihr eine Bildungsrevolution oder bleibt es wieder mal bei Reformrhetorik?

Setzt doch ein Manifest auf: „Es gibt Schulleiter, die machen nicht mehr mit!“ Es gibt einige, die würden euch helfen.

1967 haben wir, auch der Autor, in ganz Deutschland Flugblätter verteilt: „Es gibt Schüler, die machen nicht mehr mit.“ Ich wurde Bundesvorsitzender des AUSS (Aktionszentrum unabhängiger und sozialistischer Schüler). Im Stuttgarter Vorstand war damals Thomas Sattelberger, jetzt Staatssekretär im Bildungsministerium.

Ich glaube, der würde auch noch mal mitmachen. Es ist an der Zeit für ungewöhnliche Bündnisse!

Ulrike Kegler, die Schulleiterin in Potsdam, wurde übrigens eines Tages wegen stark abweichender Ergebnisse bei den Vergleichsarbeiten zur Schulverwaltung beordert. Kegler fühlte sich an die blauen Briefe ihrer eigenen Schulzeit erinnert und fürchtete einen Rüffel. Stattdessen fragte der Schulrat: „Was ist Ihr Geheimnis?“

## taz rad Klimafreundlich

Mit Einzelteilen von familiengeführten Unternehmen, die unter guten Arbeitsbedingungen bevorzugt in Deutschland und Europa produzieren. Geplant und gemacht von taz und Ostrad in Berlin. Freundlicher gehts nicht. [www.taz.de/rad](http://www.taz.de/rad)  
€ 1.700,00



10 % Rabatt für taz-Unterstützer\*innen

taz Shop | taz Verlags- und Vertriebs GmbH | Friedrichstraße 21 | 10969 Berlin  
T (0 30) 25 90 21 38 | [tazshop@taz.de](mailto:tazshop@taz.de) | [www.taz.de/shop](http://www.taz.de/shop)