

Herausgegeben von der Interprofessionellen Gewerkschaft der ArbeiterInnen (IGA),
Oetlingerstrasse 74, 4057 Basel, www.viavia.ch/IGA/ / Telefon 061 681 92 91

Pablo und die Mystery-Shopper-Paranoia

Arbeitswelten – Folge 11

*Wie fühlt sich ein überzeugter Gewerkschafter nach 10 Jahren Temporärarbeit? Wie sind die Arbeitsbedingungen am anderen Ende der Telefonleitung? Wie fühlen sich fünf Jahre Beschäftigungsmassnahmen an? In der Serie «Arbeitswelten» berichten IGA-Mitglieder aus der der interprofessionellen Arbeitswelt. <http://www.viavia.ch/iga/pmwiki.php/Arbeitswelten/Arbeitswelten>. Die 11. Folge schrieb Keren Wernli (*1990). Sie arbeitet in der IGA als juristische Assistenz und studiert Rechtswissenschaften an der Universität Basel. Während dem Gymnasium und Studium arbeitete sie über 7 Jahre in der Konzeptgastronomie. Bei dem von ihr verfassten Text handelt es sich um eine fiktive Geschichte, die jedoch in ähnlicher Art und Weise mehrfach stattgefunden hat.*

Text und Illustration: Keren Wernli

Pablo arbeitet in einer grossen Kaffeekeite. Charmant, frech aber immer mit einem freundlichen Augenzwinkern bezirzt er die Menschen. Auch wenn seine Witze vorhersehbar und seine Sprüche fast schon plump sind, reagieren die Empfänger seiner humoristisch fieser Aussagen stets mit einem beschämten Lächeln. Wenn ein Gast nach dem Code für die Toilette fragt, antwortet Pablo mit einer nie endenden Zahlen- und Buchstabenfolge, die sich niemand merken kann. Nach der Frage, ob sich der Gast alles gemerkt hat und dieser ihn erstaunt anschaut, lacht Pablo diesen an und sagt: „Nein, nein Scherz...“. Oder wenn ein Gast einen Kaffee-Creme bestellt, wiederholt Pablo die Bestellung nicht wie sie vom Gast formuliert wurde, sondern ungefähr so: „Also einen Kaffee-Creme mit Schlagrahm, zwei extra Espresso und Caramel-Sauce?“.



Charmant wendet er sich mit einem Lächeln und einem „Nein Nein, Scherz...“ ab und gibt die Bestellung durch. Niemand kann auf Pablo wütend sein, denn seine lockere Art ist, auch wenn nervig, doch eher eine Auflockerung für die Büroangestellten, die ihre Pause im Kaffeehaus verbringen. Mit eben diesem spitzbübigen Charme schaffte es Pablo knapp durch die Schule. Die Schule war nie sein Ding, ausser Streichen und Mädchen gab es wenig, was ihn begeisterte. So kam es, dass er schlecht abschnitt und ihm nur noch eine Lehre als Lagerist übrig blieb. Da ihm in den Jahren der Adoleszenz noch immer die Weitsicht fehlte, kam er oft zu spät, verpasste seine Arbeitstage und schloss zwar ab, aber ein Arbeitsplatz wurde ihm nicht angeboten. Lange war er arbeitslos, traf sich mit Freunden, um die Nächte in Zürich unsicher zu machen und klaute Zigaretten in Tankstellen. Er war stets beliebt, hatte auch immer eine Freundin und sein Charme rettete ihn immer, wenn es brenzlig wurde. Dann lernte er Luzia kennen. Luzia die Frau seines Lebens. Sie arbeitete bereits mit 22 Jahren

Fortsetzung auf Seite 2

Fortsetzung von Seite 1

als Store Managerin in der Kette. Nachdem sie zusammen zogen war auch ziemlich schnell klar, dass Pablo dringend eine Arbeit brauchte, denn vorher war an eine längerfristige Planung nicht zu denken. Also organisierte Luzia Pablo eine Stelle als Shift Supervisor bei sich im Kaffeehaus.

Die Kaffeehauskette ist ein hierarchisiertes Unternehmen, das von Zürich aus geleitet wird und fast jede Woche seinen Mitarbeitern eine neue Regel durchgibt: Neu lancierte Produkte und Zusätze, sogenannte Add-Ons, die verkauft werden müssen. Umorganisierte oder gleich verkürzte Pausen. Kürzere Haltbarkeitsdaten der angebotenen Esswaren, so dass schliesslich mehr davon unverkauft im Abfall landet. Die gravierendste aller Anweisungen jedoch ist, keine neuen Mitarbeiter

«Nun arbeitet Pablo als Shift Supervisor in der Filiale. Aus seiner Perspektive und wie ihm immer wieder von der Unternehmungsspitze versichert wird, ist das seine letzte Chance auf eine anständige Karriere. Also gibt sich Pablo richtig Mühe, schliesslich will er irgendwann ein Vater werden und seine Familie ernähren.»

einzustellen. Denn der unversteuerte Umsatz des Unternehmens reicht nicht, weshalb es einen Sparkurs fahren muss. Die Leidtragenden sind die Mitarbeiter, deren Arbeitstage ihnen unter dem Stress und den verkürzten Pausen noch länger erscheinen, als sie es bereits sind. An sich wären alle diese Befehle ganz einfach zu ignorieren, nur wird monatlich ein Mystery Shopper vorbeigeschickt. Dieser kommt unangekündigt in zivil und soll sicher stellen, dass tatsächlich alles genau so umgesetzt wird, wie von oben befohlen. Jede MitarbeiterIn ist sich seiner Anwesenheit bewusst und alle haben ihre Tricks, um herauszufinden, welcher Gast ein solcher Mystery Shopper sein könnte. Besonders für die Store Manager sind die so erhobenen Bewertungen relevant, denn sie werden mit denen anderer Filialen verglichen, sodass auch wirklich jeder Mitarbeiter unter Druck steht. Ironischerweise hält die Konzernleitung daran fest, dass es in der Unternehmenssprache keine Vorgesetzten, Chefs oder dergleichen gibt. Nein, alle Mitarbeitenden seien „Partner“ und somit gleichberechtigt. Denn im Konzern seien ja alle zusammen eine grosse Familie, die Coffee-Family. Das Cafe ist der sogenannte „Third Place“ zwischen Arbeit und Zuhause und soll deshalb überall auf der Welt identisch sein, sodass man sich als Konsumentin in jeder Niederlassung wie Zuhause fühlen darf.

Unter den MitarbeiterInnen herrscht eine Zweiklassengesellschaft. Zum einen besteht das Team aus Fixlöhnern, die fest angestellt sind und ein regelmässiges Gehalt kassieren. Sie sind überzeugt, das Cafe stelle ihre alleinige Zukunftsperspektive und Lebensgrundlage dar. Die Unternehmensspitze vermittelt ihren Mitarbeitern zwar freundlich aber doch mit beharrlicher Regelmässigkeit, damit es sich auch wirklich in die Köpfe ihrer sogenannten „Partner“ einbrennt, wie ersetzbar sie seien. Deshalb setzen die Fixlöhner die teilweise sinnfreien Direktiven jederzeit unhinterfragt um.

Zum anderen besteht die Zweiklassengesellschaft aus den Stundenlöhnern. Studenten, die zur anderen Hälfte von ihren Eltern finanziert sind und sowieso eigentlich ganz sicher sind, dass sie bald einen echten Arbeitsplatz haben werden. Sie tauchen hin und wieder auf und haben erkannt, dass viele Direktiven absolut sinnlos sind und nur von denen eingehalten werden, denen es, aus ihrer Sicht, an Intelligenz mangelt. Sie lächeln nett, wenn ein Fixlöhner sie anweist, jedem Kunden noch extra Espresso oder ein Sahnehäubchen für einen Franken zusätzlich anzudrehen, wenden sich wieder der Kasse zu und machen weiter wie bisher.

Nun arbeitet Pablo als Shift Supervisor in der Filiale. Aus seiner Perspektive und wie ihm immer wieder von der Unternehmungsspitze versichert wird, ist das seine letzte Chance auf eine anständige Karriere. Also gibt sich Pablo so richtig Mühe, denn schliesslich will er irgendwann ein Vater werden und seine Familie ernähren.

Pablo, der Fixlöhner, nimmt seine Arbeit deshalb ernst, ist autoritätstreu und würde nie den Befehlen von oben widersprechen. Denn das ist, wie gesagt, seine Chance. So kommt es eines Abends zu folgender Situation. Julian, der Stundenlöhner, macht gemeinsam mit Pablo die Spätschicht, als ein vermeintlicher Gast reinkommt und fragt, ob er die Toilette benutzen dürfe. Julian antwortet mit einem „Jaja machen sie nur, aber lassen Sie sich nicht erwischen“. Er sieht den Sinn ganz einfach nicht, jemandem die Toilette zu verweigern. Ein Fehler, denn Pablo steht hinter ihm und hört alles mit. Er fährt mit seinem charmantem Lächeln dazwischen und sagt: „Sorry tut mir echt Leid, aber wir dürfen halt niemanden auf die Toilette lassen, der nicht konsumiert.“ Da Pablo jedoch, wie alle Shift Supervisors, unter einer Mystery-Shopper-Paranoia leidet, ist er sofort unter Stress und deshalb wütend auf Julian, da ja vielleicht ein solcher im Store sei und Julian bei seiner Widerspenstigkeit beobachtet haben könnte. Weil Pablo aber auch von seinen MitarbeiterInnen eine gute Wertung erhalten will und sowieso eigentlich ein lieber Kerl ist, sagt er zu Julian: „Weisst du, ja ich finde es auch komisch, aber eben, du weisst, du solltest dich lieber an die Regeln halten, weil eben, ich meine sonst bekommen wir alle Stress...“ Nun ja, Julian ist das alles gar nicht

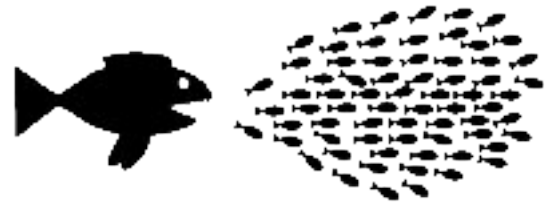
so wichtig und darum belässt er es dabei, lacht innerlich ein wenig und nickt.

Da das Kaffeehaus nur noch zehn Minuten geöffnet ist und die Ham and Cheese Croissants nach Ladenschluss sowieso im Abfall landen, beschliesst Julian, sich eines aufzuwärmen und zu essen. Wieder wird er von Pablo erwischt, welcher ihm erklärt „Hey tut mir voll leid... ich finde es auch doof, aber wenn wir erwischt werden, ja halt voll doof, aber ja und sowieso weisst du, wenn das alle machen, dann hat der Laden einfach ein Problem und eben...“ Diesmal nervt sich Julian, lächelt aber nur und freut sich auf das Ende seiner Schicht. Das schlechte Gewissen quält Pablo trotzdem, vor allem aber hat er Angst seinen Job zu verlieren, weil eben vielleicht doch ein Mystery-Shopper da war und was wenn Luzia, die seine Store Managerin ist, morgen etwas auffällt. Also beichtet er ihr alles am Abend und sagt ihr auch gleich, wie streng er mit Julian war, und dass dieser sich ja sowieso immer falsch verhalte und die Regeln missachte. Ja, Pablo betont Julians Unzuverlässigkeit und seine widerspenstige Haltung, sodass auch mit Sicherheit kein Verdacht auf ihn fällt und er unschuldig wäre bei einer schlechten Bewertung durch den Mystery Shopper. Dass Julian am nächsten Tag eine Kündigung erhält, überrascht Pablo nun aber doch. Als er Julian sieht, kommt ihm nur folgendes über die Lippen : „Hey ja, tut mir voll Leid und so aber ja du weisst, die kriegen halt voll Stress von noch weiter oben und ja das geht halt schon nicht, aber ja hey ich hab irgendwie ja auch nichts gesagt...“

Durchsetzungsinitiative hilft Ernährungssouveränitäts-Initiative

Während 18 Monaten hat die IGA mitgeholfen Unterschriften für die Ernährungssouveränitäts-Initiative der Bauerngewerkschaft Uniterre zu sammeln. Das Zusammenzählen der Unterschriften Ende Januar hatte ergeben, dass zwar 100'000 Unterschriften gesammelt wurden, dass aber viele doppelte Unterschriften dabei waren. Es gab daher einen Aufruf, am Abstimmungssonntag vom 28. Februar, als über die Durchsetzungsinitiative der SVP abgestimmt wurde, noch einmal Unterschriften zu sammeln. Es hatte sich gelohnt! Nach diesem Wochenende waren 125'000 Unterschriften im Uniterre-Büro in Lausanne angekommen.

Vielen Dank allen von der IGA, die für die Ernährungssouveränitätsinitiative Unterschriften gesammelt, und sich dabei den Mund wund gesprochen haben - denn einfach zu erklären ist die Sache nicht. **Und vielen Dank all denen, die am 28. Februar mit ihrem NEIN die Durchsetzungsinitiative verhindert haben!** (cs)



ORGANIZATE!



Broschüre: Direct Unionism

Die Geschichte von Pablo und Julian kommt wahrscheinlich vielen IGA-Mitgliedern bekannt vor. An unseren Arbeitsplätzen gibt es praktisch keine Kultur der Solidarität und des Widerstands. Man versucht den zunehmenden Druck irgendwie auszuhalten und will in erster Linie die eigene Haut retten. Wenn man selber ein Problem bekommt, dann ist man immerhin IGA-Mitglied und kann auf gute Beratung zählen. Wie könnte die IGA aber ihre Mitglieder darin bestärken, gemeinsam mit den ArbeitskollegInnen am Arbeitsplatz eine Kultur der Solidarität aufzubauen, damit das „Herrsche und Teile“ der Arbeitgeber ins Leere läuft?

Eine interessante gewerkschaftliche Strategie habe ich in der Broschüre „**Direct Unionism**“ der Ortsgruppe Frankfurt der I.W.W. Industrial Workers of the World kennen gelernt. Ihr Ziel ist es ein Netzwerk von „Militanten“ (=Aktiven) in den verschiedenen „Industrien“ (=Branchen) aufzubauen, die an ihren Arbeitsplätzen gemeinsam mit KollegInnen Arbeitsplatzkomitees bilden. Ziel der Komitees ist nicht, sich sofort als Gewerkschaft zu outen, sondern in auf den Arbeitsplatz abgestimmten Aktionen sich gemeinsam gegen oder für etwas zu wehren. Ein Beispiel: Vielleicht arbeitest du in einem vollen Restaurant, in dem die ChefInnen keine Mittagspause erlauben. Statt nach Pausen zu fragen, können die ArbeiterInnen ihren eigenen Pausenplan erstellen. Die Wobblies, wie die I.W.W.-Mitglieder auch genannt werden, haben durch ihre internationale Vernetzung viel Erfahrung im Organisieren und die IGA ist dabei, mit ihnen Kontakt aufzunehmen, damit dieses Wissen auch bei uns ankommt und Wirkung entfaltet. Den Text der Broschüre kannst du online lesen oder herunterladen auf <http://tinyurl.com/direct-unionism>.

Claudia Studer



Café IGA zur Abstimmung über das Bedingungslose Grundeinkommen

Am 5. Juni kommt die Initiative für ein Bedingungsloses Grundeinkommen zur Abstimmung. In der IGA haben wir über dieses Thema bereits vor Jahren gestritten, hatten wir doch bis zu seinem Tod im 2004 mit Manfred Reist einen kompetenten und engagierten Kämpfer für diese Sache. Aber wie es sich für eine Gewerkschaft gehört, hatten wir immer auch kritische Stimmen zu diesem Konzept. Vor der Abstimmung wollen wir uns noch einmal ernsthaft mit dem Bedingungslosen Grundeinkommen auseinander setzen. Wir gehen von der Arbeit des marxistischen Sozialwissenschafters Karl-Heinz Reitter aus. Er verknüpft in seiner Begründung die Forderung nach dem Grundeinkommen mit der Analyse der aktuellen Krisen und gesellschaftlichen Umbrüche. Das Grundeinkommen erweise sich vor diesem Hintergrund als wesentliche Bedingung, die kapitalistische Gesellschaft zugunsten eines solidarischen Gemeinwesens zu überschreiten.

Café IGA vom 19. Mai 2016.

Wir Mitbürgerinnen – Begegnungen am internationalen Frauentag 8. März



Am 8. März hatte die IGA zusammen mit dem Team des Union zu Film und Diskussion eingeladen. 90 Frauen und auch Männer haben sich den eindrücklichen Film mit den drei starken Migrantinnen aus Bern und Neuchâtel angeschaut. Isabel Zubieta, der wir im Film zuschauen konnten, wie sie zwischen ihren Putzjobs mit den Unicef telefoniert und beim Bürgermeister vorspricht, ermutigte uns alle zur „Mut-Therapie“, denn selbstverständlich habe sie immer noch Angst, wenn sie mit gebrochenem Deutsch öffentlich für ihre Anliegen eintritt, aber „es ist wichtig, dass man unsere Stimme hört“. Und es ist auch wichtig, sich nicht von einem „das geht jetzt nicht so schnell“ entmutigen zu lassen.

Termine

Die Termine der IGA zum Vormerken. Die offenen Sitzungen sind für alle da, die sich in der IGA engagieren möchten, und finden im IGA-Lokal, Oetlingerstrasse 74 statt.

Di. 29.03.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Sa. 02.04.2016 21:00 **IGA Jukebox**
Capri Bar, Inselstrasse 79

Di. 12.04.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Do. 28.04.2016 19.00 **IGA Jahrsversammlung**

So. 01.05.2016 **Tag der Arbeit**, wir sind an der Demo

Di. 10.05.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Do. 19.05.2016 19.00 **Café IGA: Bedingungsloses Grundeinkommen**

Di. 24.05.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Di. 07.06.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Di. 28.06.2016 19:15 offene Sitzung IGA

Auch Andreas Räss, der Leiter von Integration Basel, meinte nach dem Film, es sei ihm bewusst geworden, dass man von Schweizer Seite her Gefahr läuft, die Energie der MigrantInnen auszubremsen. Und das dürfe nicht passieren. Auch das Engagement in einer Partei (oder in einer Gewerkschaft) ist ein wirksamer Weg der Mitbestimmung. Miriam Baumeister, die selber ohne Schweizer Pass in der Juso aktiv ist, betonte, dass sie mit jeder Unterschrift, die sie für eine wichtige Initiative sammle, die Gesellschaft trotz fehlendem Stimmrecht aktiv mitgestalte. Auch Heidi Mück, Co-Präsidentin von BastA, rief dazu auf, sich unabhängig von Bewilligung oder Pass bei der Partei zu melden und dort das politische Handwerk zu erlernen. Egal ob im Quartiertreffpunkt, im Verein oder in der Partei – wichtig sind der Erfahrungs- und Ideenaustausch der Engagierten. Aygül Pala vertrat den Basler Verein „Artikel 8“ zur Förderung der politischen Partizipation von MigrantInnen und lud alle Interessierten ein, zu den monatlichen Plenumsitzungen zu kommen. Diese finden jeweils am letzten Dienstag im Monat im Union statt: Dienstag, 29.03.2016, 19.00 – 21.00 h; Union Oberer Saal. (cs)