



Die Schauspieler Johannes Allmayer, Regisseur Andre Erkau und die Schauspielers Antje Widdra, August Zirner und Maximilian Brückner (v.l.n.r.) bei den Dreharbeiten zum Kinofilm „Selbstgespräche“. Foto: Jörg Carstensen dpa/Inw (c) dpa - Report.

Callcenter in der kulturellen Öffentlichkeit

Durch Wirtschaftsnachrichten, Berichterstattungen und wissenschaftliche Studien haben Callcenter einen Weg in die Öffentlichkeit gefunden. Doch das ist nicht alles. Eine Rolle spielen sie auch in Film und Fernsehen. In „Selbstgespräche“ von André Erkau steht ein Callcenter im Zentrum des Geschehens. Alle vier Hauptdarsteller arbeiten im Callcenter. Beruflich sprechen sie den ganzen Tag, finden in ihren Partnerschaften aber kaum die richtigen Worte. Zudem müssen sie in vier Wochen die Verkaufsquote in ihrem Outbound-Center deutlich erhöhen, weil sonst die Schließung droht. Das Callcenter dient als Hintergrund persönlicher Geschichten, ist aber auch durch den wirtschaftlichen Aspekt sehr präsent. Die Angst vor der drohenden Entlassung hat einen starken Einfluss auf die Privatsphäre. Damit ist der mit dem Max-Ophüls-Preis 2008 ausgezeichnete Film auch ein Spiegel der Gesellschaft unter dem überhandnehmenden Einfluss der Wirtschaft. „Selbstgespräche“ wurde vom

„Lindenstraße“-Macher Hans W. Geißendörfer in Zusammenarbeit mit dem ZDF produziert. Der Regisseur André Erkau hatte während seines Studiums zwei Jahre in einem Outbound-Callcenter gearbeitet, wodurch auch persönliche Erfahrungen in seinen Film einfließen.

Ein anderes Beispiel ist der Hollywoodfilm „Outsourced“ aus dem Jahre 2006 von John Jeffcoat. Die Geschichte handelt von einem Verkaufsleiter, dessen Callcenter von Seattle nach Indien ausgelagert wird. Der Verkäufer muss nun die indischen Agents anlernen und selber die fremde Kultur erleben. Was eine interessante Betrachtung der Globalisierungsfolgen hätte sein können, ist natürlich nur eine heitere Hollywoodromanze.

In einem weiteren Film ist der Mörder auch Betreiber eines Callcenters, das entsprechend der unsympathischen Figur eher zu den „schwarzen Schafen“ zu zählen ist. Die Agents werden auf Probe eingestellt und nach der Probezeit sofort wieder entlassen. Der Film aber nennt auch eine Ursache dafür: Im Ruhrgebiet, dem Callcenter-Standort, gibt es nach dem