

Das Handicap ist kein Handicap

Die Beschäftigung behinderter Mitarbeiter kann gerade für Call Center zum Glücksfall werden. Doch wenn die Zusammenarbeit von Behinderten mit Nicht-Behinderten in Betrieben auf dem ersten Arbeitsmarkt generell normal werden soll, ist es wichtig, keine Sonderwelten zu kreieren.

„Die Call Center-Branche sucht qualifizierte Arbeitskräfte, viele Behinderte suchen einen guten Job – mit dieser kurzen Formel machte Alfons Bromkamp, Leiter des CCV-Arbeitskreises Inklusion und Geschäftsführer von Tas Mülheim, auf dem CCV-Inklusionstreffen Mitte Januar klar, wie sinnvoll es ist, Behinderte in Contact Centern zu beschäftigen. Auf dem Treffen in Berlin bei Snt Deutschland zeigte er aber auch, dass es



„Ich habe beim Treffen den Eindruck gewonnen, dass die Call Center-Branche die Chancen erkannt und auch schon praktisch ergriffen hat.“

Hubert Hüppe,
Beauftragter der Bundesregierung für
die Belange behinderter Menschen

in Sachen Inklusion noch viel zu tun gibt: „Die durchschnittliche Beschäftigtenzahl Behindertener in deutschen Call Centern liegt bei unter einem Prozent – stattdessen werden jährlich lieber rund 73 Millionen Euro Ausgleichsabgabe gezahlt!“

An dem Treffen, das dem Meinungsaustausch und der gegenseitigen Informationsdienste, nahmen neben Vertretern des CCV, der Arbeitsagentur Berlin, der Konzernschwerbehindertenvertretung von Vattenfall, Snt Deutschland und TeleTalk auch Hubert Hüppe, Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Men-

schen sowie Elsbeth Pohl-Roux, Inklusionsberaterin und Dozentin für Kommunikation am Ifu Institut für Unternehmensforschung an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, teil.

Hüppe will Inklusionsinitiativen fördern, die aus dem ersten Arbeitsmarkt kommen: „Unternehmen des ersten Arbeitsmarkts müssen sich für behinderte Menschen öffnen. Und zwar nicht weil sie damit eine ‚gute Tat‘ tun, sondern weil das eine Chance für das Unternehmen sein kann.“ Der Wille

der Contact Center, sich hier zu engagieren, ist daher für den Beauftragten von großem Interesse, dem er vor allem darauf ankommt, den Umgang zwischen Behinderten und Nichtbehinderten zu normalisieren. Andererseits sind die Anforderungen an Unternehmen und Betriebe, die beispielsweise jugendliche Behinderte ausbilden wollen, mitunter

sehr hoch, nicht selten sind sogar besondere Zusatzqualifikationen nötig, die es den Unternehmen nicht gerade erleichtern, sich für die Beschäftigung behinderter Mitarbeiter zu engagieren.

Vorbehalte – auf wirklich allen Seiten

Dass es die Branche dennoch ernst meint mit dem Thema Inklusion, zeigte die Diskussion über das im September 2011 gestartete Projekt „Inklusive betriebliche Ausbildung von Menschen mit Behinderung

in Kommunikationsunternehmen NRW“. Hinter dem sperrigen Titel stehen sechs Unternehmen der Contact Center-Branche – Tas Mülheim, Buw, Sykes, Waz, A. Sutter und Snt – die sich das Ziel gesetzt haben, bis zum Sommer dieses Jahres 15 bis 20 Jugendliche mit kognitiver, körperlicher und/ oder seelischer Behinderung für eine Ausbildung im Contact Center zu gewinnen und diese bis Ende 2015 erfolgreich zu begleiten. „Die Ergebnisse dieses Projekts werden dann in eine alltagstaugliche, leicht verständliche Praxishilfe münden, die jeder interessierte Arbeitgeber für sich nutzen kann“, verspricht Elsbeth Pohl-Roux, die das Inklusions-Projekt wissenschaftlich begleitet und hofft, durch einen positiven Verlauf des Projekts auch andere Unternehmen der Branche für die Inklusion gewinnen zu können.

Aber: Das Ziel des Projekts gilt bereits als ehrgeizig – denn es ist augenscheinlich gar nicht so einfach, für die Call Center als attraktive Arbeitgeber in der Gruppe der behinderten Beschäftigungssuchenden zu werben. So wiesen beispielsweise Rainer Damrau und Andreas Barth von der Vattenfall-Konzernschwerbehindertenvertretung auf die ganz grundsätzlichen und erheblichen Vorbehalte seitens vieler Eltern von behinderten Jugendlichen hin, die ihre Kinder lieber in Behindertenwerkstätten und Behinderteneinrichtungen eingestellt und gefördert wissen, anstatt sie zu einem Werdegang in der freien Marktwirtschaft zu ermutigen. Hinzu kommen noch die üblichen Schwierigkeiten, berichtete Claudia Hennig, Agentur für Arbeit Berlin Mitte: „Das Problem ist, dass freie Stellen im Bereich Dialogmarketing auch ohne das Inklusionsthema derzeit nur schwer zu besetzen sind – das spürt die Branche selbst.“ Das Berufsbild sei einfach noch zu unbekannt. „Die zusätzliche Verquickung mit dem Inklusionsthema ist daher noch eine besondere Herausforderung.“

Zudem herrscht bei vielen Mitarbeitern der Arbeitsagenturen selbst noch Unkenntnis darüber, welche Tätigkeiten oder Aufgaben eigentlich in Contact Centern anfallen und welche Qualifikationen, Schulabschlüsse und Notendurchschnitte bei po-

tenziellen Bewerbern dafür nötig sind. Die Vorstellung, dass Call Center-Mitarbeiter ständig die gleichen, wenig komplexen und monotonen Tätigkeiten ausführen, hat sich festgesetzt. „Doch das stimmt nicht: Die Arbeiten in Contact Centern werden zunehmend komplex, es geht beispielsweise um den Umgang mit hochspezialisierter Software, wäh-

„Inklusion ist zum einen betriebswirtschaftlich sinnvoll. Zum anderen haben Unternehmen aber auch einen gesamtgesellschaftlichen Auftrag. Man muss einfach mal loslegen!“



Leo Staub-Marx,
Manager HR Snt Deutschland,
Standort Potsdam

rend ganz einfache Aufgaben in den Self-service wandern“, so Jördis Öhme, CCV.

„Eingeschränkung“ ist ein relativer Begriff

Trotz oder gerade wegen der vielen kleinen oder großen Probleme, der Missverständnisse und bürokratischen Hindernisse hat sich Bromkamp zum Ziel gesetzt, den Umgang mit Behinderten im Contact Center zur Normalität werden zu lassen. Der Arbeitskreis Inklusion will deswegen zunächst mit den Vorurteilen auf Seiten der Arbeitgeber aufräumen: „Ich kann klar sagen, dass sich die negativen Vorbehalte gegen behinderte Mitarbeiter, etwa längere Krankenzeiten oder Probleme mit der übrigen Belegschaft, in der Praxis nicht bestätigen!“ Hüppe sieht das genauso: „Es ist wichtig, sich nicht von vermeintlichen oder auch tatsächlichen Schwächen den Blick dafür verbauen zu lassen, was behinderte Mitarbeiter leisten können. Mit technischen Mitteln und einer entsprechenden Ausbildung oder Assistenz ist mehr möglich, als viele Unternehmer und Personalverantwortliche annehmen.“

Bekräftigt wurde dies von Leo Staub-Marx, Snt-Personalchef am Standort Potsdam: „Man muss einfach mal loslegen, damit lässt sich viel erreichen. Manches theoretische Probleme erledigt sich von selbst.“ Der Konzern beschäftigt derzeit bundesweit über 160 Mitarbeiter mit Behinderung und nach Ansicht von Staub-Marx sind gerade Call Center besonders geeignet, um im Arbeitsalltag Lösungen zu finden, die für alle akzeptabel sind: „In den Teams lässt sich vieles untereinander regeln. Denn schließlich arbeiten da ja auch andere Mitarbeiter mit „Einschränkungen“ – die haben kleine Kinder oder pflegebedürftige Eltern, die betreut werden müssen, oder

sie sind selbst schon älter und weniger belastbar – diese Mitarbeiter sind auch nicht hundertprozentig flexibel“, so Staub-Marx. Call Center böten sich daher „für quasi jedwede Form von Integration an“. Er betonte zudem, dass die Inklusion zum einen betriebswirtschaftlich sinnvoll für Unternehmen ist, zum anderen die Unternehmen aber auch einen „gesamtgesellschaftlichen Auftrag haben, damit anzufangen“. Staub-Marx appellierte daher an die anwesenden Vertreter der Arbeitsagentur, hier vermittelnd tätig zu sein. Der Snt-Standort in Berlin je-



„Inklusion ist für die Branche kein Lippenbekenntnis. Seit der Gründung des Arbeitskreises Inklusion im Februar 2010 konnten wir eine Vielzahl von Arbeitsplätzen für Menschen mit Behinderung im Call Center schaffen.“

Alfons Bromkamp, Geschäftsführer Tas Mülheim,
Leiter AK Inklusion

denfalls, so der Personalchef, könnte durchaus weitere Mitarbeiter mit Handicap vertragen. „Wenn sich da bis zur Call Center World noch etwas erreichen ließe, wäre das schön!“

Susanne Feldt