

Call Center bietet Jobchance für Menschen mit Behinderungen

Rostock (OZ) – Menschen mit Behinderungen finden in Mecklenburg-Vorpommern oft nur schwer einen Job, der ihren Interessen und Fähigkeiten entspricht. Gleichzeitig sucht die boomende Call Center Branche im Land händeringend nach Mitarbeitern. Ein Pilotprojekt des Unternehmens adm in Rostock könnte jetzt für beide Probleme eine Lösung bieten: Seit einem Jahr sucht das Call Center mit Hilfe einer Expertin für diesen Bereich gezielt nach Arbeitskräften mit körperlichen Behinderungen. Rund 20 Stellen wurden bereits geschaffen, 50 sollen es einmal werden.

Einer der Mitarbeiter ist Marcell Redder. Der linke Arm des 24-Jährigen ist nach einem Fahrradunfall gelähmt, er kann nur noch die Finger bewegen. An seinem Arbeitsplatz bei adm fühlt er sich durch die Behinderung nicht beeinträchtigt. „Die Arbeit macht Spaß, ich fühle mich wohl und überhaupt nicht diskriminiert“, freut er sich. Ursprünglich hatte Redder KFZ-Mechatroniker gelernt, nun muss er eher mit seinem Kopf als mit seinen Händen arbeiten. „Das fällt mir heute leichter als früher“, sagt der Rostocker.

Eine solche erfolgreiche Umorientierung vom Handwerklichen auf geistige Tätigkeiten sei bei Menschen mit Behinderungen häufig zu beobachten, sagt Telekommunikationsexpertin Elsbeth Pohl-Roux, die adm bei dem Projekt berät. „Was an körperlicher Mobilität verloren geht, gewinnen Menschen nach einem Unfall oder einer Krankheit oft an geistiger Mobilität dazu.“ Dadurch seien körperlich beeinträchtigte Menschen besonders geeignet für die Call Center Branche, weil sie gut in der Lage seien, sich auf ein Gespräch mit Kunden einzulassen. Gerade für sie sei die Stimme ein wichtiges Instrument: „Sie haben im Leben gelernt, sich mit ihrer Stimme durchzuboxen.“ Das bringe auch ein Stück Selbstbewusstsein, denn die Stimme funktioniere anders als der Körper einwandfrei.

Einen besonderen Schwerpunkt legt Pohl-Roux auf junge Leute, die nach ihrer Ausbildung auf Jobsuche sind. Sie sollen möglichst übergangslos ins Arbeitsleben übergehen, was bislang in vielen Fällen misslingt, weiß Pohl-Roux. „Oft besteht die Gefahr, dass die Menschen mit Behinderung ins Elternhaus zurückkehren und ihre in der Ausbildung gewonnene Selbstständigkeit wieder verlieren. Auch die vermittelten beruflichen Fähigkeiten drohen so verlernt zu werden.“ „Das kann auch nicht im Sinne der Gesellschaft sein“, warnt Pohl-Roux.

Um Menschen mit Behinderungen zu integrieren, braucht es auch die Unterstützung der Arbeitgeber. „Zunächst muss in der Personalabteilung die notwendige Sensibilität geschaffen werden“, erklärt Pohl-Roux, die bereits bei der Einrichtung von mehr als 100 Behindertenarbeitsplätzen geholfen hat. „Dann muss ein Umfeld geschaffen werden, in dem barrierefrei gearbeitet werden kann.“ Dazu gehört auch der rollstuhlgerechte Zugang zum Arbeitsplatz. Bei adm wurde etwa neben dem Drehkreuz, durch das die Mitarbeiter in die Firma kommen, eine Tür eingebaut, die Rollstuhlfahrer mit einer Chipkarte öffnen können.

Regine Feist, Personalreferentin bei adm, zieht eine positive Bilanz des bisherigen Projekts: „Unsere Mitarbeiter mit Behinderung sehen den Job als Chance für ihre persönliche Weiterentwicklung. Sie wissen die soziale Nähe zu den Kollegen und die gleichberechtigte Behandlung wertzuschätzen, und das stärkt wiederum ihre Motivation.“ Und nicht zuletzt können nun Arbeitsplätze besetzt werden, für die sich bislang niemand fand: „Wir sind da auf eine Reserve gestoßen, zusätzliche Beschäftigung zu erschließen“, so Feist.

Auch der Verein „Ohne Barrieren“, der sich für die Integration von Menschen mit Behinderung einsetzt, sieht adn auf dem richtigen Weg: „In Mecklenburg-Vorpommern ist die Arbeitsmarktsituation für Menschen mit Behinderungen bis auf wenige Leuchttürme schwierig. adm könnte so ein Leuchtturm werden“, sagt Vorstand Ralf Grabow. Der Verein unterstützt das Projekt unter anderem mit seinem Pflege- und seinem Fahrdienst. Probleme gibt es allerdings noch mit der Unterbringung der Mitarbeiter: „Es gibt zu wenig barrierefreie Wohnungen, gerade für Menschen, die dauernd auf den Rollstuhl angewiesen sind.“ Wenn dann aber eine Wohnung am neuen Arbeitsort gefunden ist, entwickle sich ein körperlich Behinderter zu einem besonders treuen Mitarbeiter, versichert Grabow: „Menschen mit Behinderungen wechseln ungern den Arbeitsplatz, weil sie bei einem Umzug ihren gesamten Lebensalltag erneut neu organisieren müssen.“