

## STEFAN – Callcenter Agent (2016)

**Stefan leidet an einer psychosomatischen Erkrankung durch die es für ihn unmöglich schien einer eine sozialversicherungspflichtige oder eine geringfügige Beschäftigung nachzugehen.**

**Seine bisheriges Arbeitsleben war geprägt von drei Ausbildungsabbrüchen, einer vierjährigen Tätigkeit als Datentypist und Auftragsarbeiten als Freiberufler. Seit 2005 war er arbeitslos.**

Es war ein nasskalter Tag als Stefan im Februar 2016 zu Ingeus Nürnberg kam. Er lebte inzwischen seit elf Jahren ohne Beschäftigung und hatte kaum Hoffnung, dass sich seine Lebenssituation noch einmal ändern würde.

Er war sehr zurückhaltend und ließ in den Workshops des AVGS „Orientierungscenter für Erwerbsfähige Arbeitssuchende nach dem Nürnberger Modell (OCEAN)“ vorrangig die anderen Kundinnen und Kunden zu Wort kommen und von ihren Traumberufen berichten. Ihm selbst fiel keine einzige Tätigkeit ein. Doch trotz seiner Erkrankung und seiner Mutlosigkeit hatte sich Stefan eine Tätigkeit gesucht, die ihn seinen Geist beschäftigt hielt: Das Schreiben seiner eigenen Lebens- und Leidensgeschichte.

In seiner ruhigen Art und der bedachten Kommunikation mit seinen Mitmenschen, sah ich passende Qualifikationen für eine Tätigkeit als Callcenter Agent in beratender Funktion. Darüber hinaus könnte er seine psychosomatische Erkrankung bei einer Arbeit im Büro gut in den Griff bekommen. Doch Stefan war skeptisch und reagierte – aus Angst vor einem erneuten Scheitern – abweisend auf diese Idee: Er verwies auf seine Schwächen, seine Erkrankung und die Tatsache, dass bereits andere Träger versucht hätten ihm zu helfen – allesamt erfolglos. Ich habe den Vorschlag ruhen lassen.

Um ihm zu einem positiven Selbstbild zu verhelfen, haben wir uns daran gemacht seinen Lebenslauf zu erstellen und uns dafür viel Zeit genommen. Die intensive Auseinandersetzung mit seinem vorherigen Berufsleben ließ Stefan erstmals schwarz auf weiß seine Stärken erkennen und diese auch mit seinen Tätigkeiten in Verbindung bringen.

Nachdem die Fakten unumstößlich vor ihm lagen, haben wir lange Gespräche geführt, um Stefan psychisch aufzubauen, er gewann langsam sein Selbstvertrauen zurück. Er begann wieder an sich und an seine Stärken zu glauben. Und er war nun in der Lage diese im Hinblick auf verschiedene Berufsbilder zu beurteilen und in Bewerbungsschreiben (Sicherheitsmitarbeiter, Callcenter Agent) aufzugreifen.

Seine Bewerbung bei der davero Gruppe war ein fortlaufender Erfolg: Er wurde zum Telefoninterview und anschließend zu einem persönlichen Gespräch in der Firmenzentrale eingeladen. Am Ende erhielt er ein Angebot für eine sozialversicherungspflichtige und unbefristete Stelle. Da das Unternehmen nur Kunden anruft, die ihre Einwilligung dazu gegeben haben, konnten wir hier von einem stressfreien Berufsalltag für Stefan ausgehen, der sich gut mit seiner Erkrankung in Einklang bringen ließ.

Auf seine Bewerbung für einen Posten im Sicherheitsdienst hatte er jedoch noch keine Antwort bekommen. Am Arbeitgebtag ging er in die Offensive, dankte dem Arbeitgeber für seine Bemühungen und erinnerte höflich an seine Bewerbung. Der Unternehmensvertreter ließ sich die Unterlagen sofort per Telefon von seiner Personaldisponentin vorlesen und lud ihn direkt zu einem Gespräch ein.

Am Ende hatte es Stefan nicht nur geschafft seiner Langzeitarbeitslosigkeit ein Ende zu setzen, sondern konnte zwischen zwei Jobangeboten auswählen. Heute führt Stefan ein glückliches, unabhängiges Leben und ist zufriedener Mitarbeiter der davero Gruppe.