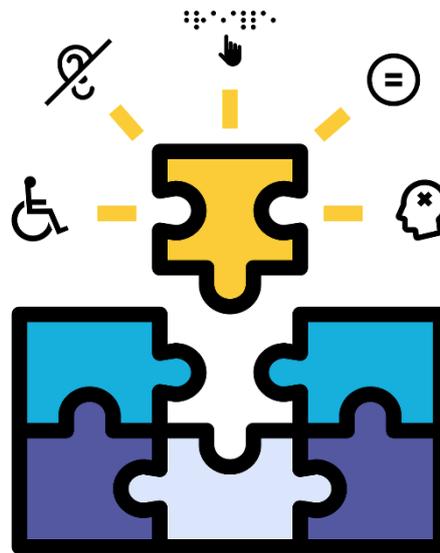


Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Heute ist der von den Vereinten Nationen ausgerufenen Internationale Tag der Menschen mit Behinderung. Er soll jedes Jahr am 3. Dezember weltweit das Bewusstsein für ihre Belange schärfen und den Einsatz für ihre Würde und Rechte fördern.



Zu diesem Anlass hat die Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion **Birgit Prünke** mit **Clemens Herforth**, einem Experten in eigener Sache, zum Thema **Autismus** diskutiert und die Frage beantwortet, was Menschen mit Autismus so besonders macht, und wie die Stärken in einem modernen Contact-Center richtig zur Geltung kommen können.

Was haben Elon Musk, Daryl Hannah („Blade Runner“), Gary Tamm (bekannt als der „UFO Hacker“), Sheldon Cooper und Raymond Babbit gemeinsam? Sie sind Autist:Innen. Zugegeben: die beiden zuletzt genannten sind die Protagonisten in der US-Serie „Big Bang Theory“ bzw. im Hollywood-Klassiker „Rain Man“. Allerdings prägen die Figuren Cooper und Babbit das Bild eines Autisten. Allen gemeinsam ist, dass sie eigenartige Leidenschaften pflegen, oftmals Schwierigkeiten in der sozialen Interaktion mit anderen Menschen haben und, auf ihre Art, unfassbar schlau sind. Ja, manche Autist:Innen sind echte Genies, sogenannte Savants. Doch davon gibt es nur ein paar Dutzend. Weltweit. In Wahrheit sind Autist:Innen so individuell wie andere Menschen auch. Und sie sind fast unsichtbar. Denn sie betreiben einen enormen Aufwand, um ihren Autismus zu maskieren. Clemens Herforth kommt aus dem Customer Care, ist hochfunktionaler Autist und nimmt uns heute mit in „seiner“ Welt.

Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung

am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Birgit Prünste: „Hallo Clemens. Vielen Dank, dass du mit mir Deine Erfahrungen als Mensch mit Autismus in der Contact-Center-Welt teilst.“

Clemens Herforth: „Viele hochfunktionale Autist:Innen sind einfach nicht sichtbar. Deshalb bin ich Dir dankbar für die Gelegenheit über Autismus zu sprechen. Und vielleicht kann ich den Leserinnen und Lesern meine Welt ein Stückchen näherbringen.“

Birgit Prünste: „Was genau ist Autismus?“

Clemens Herforth: „Medizinisch betrachtet ist Autismus eine Entwicklungsstörung, ausgelöst durch einen genetischen Defekt. Es gibt viele Ausprägungen, von frühkindlichem Autismus, der sehr häufig gepaart ist mit tiefgreifenden Entwicklungsstörungen, bis hin zum Asperger-Syndrom oder hochfunktionalem Autismus. Der Begriff der **Autismus-Spektrum-Störung** trifft es ziemlich genau.“

Birgit Prünste: „Wie wirkt sich deine Behinderung aus? Man erkennt sie nicht auf den ersten Blick.“

Clemens Herforth: „Stimmt. Wir beide kennen uns von Telefonaten und über Video-Call. Niemand würde in einem digitalen Setting auf die Idee kommen, ich sei Autist. In einem direkten persönlichen Gespräch würdest Du jedoch schnell merken, dass ich anders bin. Beispielsweise achte ich sehr auf **Abstand** zu meinen Mitmenschen. Berührungen, wie das Händeschütteln, sind für mich nur mühsam auszuhalten. Sehr anstrengend wird es für mich, wenn Menschen versuchen, mir auf die Schulter zu klopfen oder mich zu umarmen. Eine Betriebsfeier lässt meinen Stresslevel in die Höhe schnellen: **Lärm**, viele Stimmen und vielleicht intensive Parfums lassen mich an Flucht denken. Spätestens wenn das Tanzparkett eröffnet wird, ist es für mich Zeit zu gehen. Allerdings nehme ich Musik anders wahr: Tonfolgen sind für mich Zahlen, wie etwa Mengengerüste, Daten, Häufigkeiten, Prozesse, etc. Das ist keine geeignete Basis für einen an die Melodie angepassten Bewegungsablauf auf einem Parkett. Die andere Art der **Wahrnehmung** beeinträchtigt meine Liebe zur Musik überhaupt nicht. Im Gegenteil: Musik ist ein wundervolles Werkzeug um meine Kreativität sowie meine Konzentrationsfähigkeit über lange Zeit auf sehr hohem Level zu halten.“

Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Birgit Prünfte: „Wie hast du es geschafft diese Bedürfnisse so viele Jahre auszublenden?“

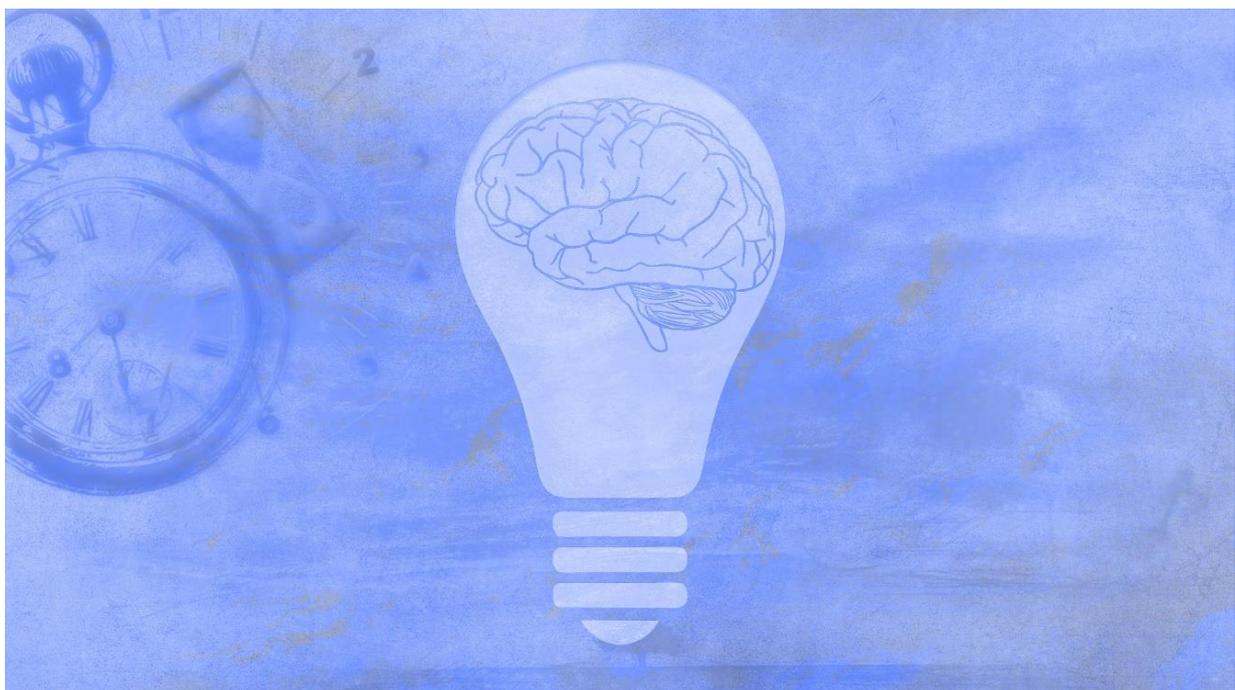
Clemens Herforth: „Im Fachjargon heißt das „**Masking**“. Im Zusammenhang mit Autismus bedeutet der Begriff, dass viele Autisten alles dafür tun, ihr „Anders sein“ zu tarnen. Sie wollen den gesellschaftlichen Konventionen entsprechen. Das funktioniert oft über sehr lange Zeit ziemlich gut. Am Ende zerbrechen die Betroffenen daran, wenn sie nicht so sein dürfen, wie sie sind.“

Birgit Prünfte: „Über meine Sehbehinderung habe ich in den Anfangsjahren nicht gerne gesprochen, da ich sie für mich selber nicht wahrhaben wollte. Wie war das bei dir nach der Diagnose?“

Clemens Herforth: „Für mich war die **Diagnose** eher eine Befreiung. Endlich habe ich Worte, mit denen ich beschreiben kann, dass ich „anders“ bin. Der klinische Befund ist für mich die Basis um Handlungsoptionen zu entwickeln, wie ich gut für meine kognitive Gesundheit sorgen und gleichzeitig meine speziellen Fähigkeiten kultivieren und weiter ausbauen kann.“

Birgit Prünfte: „Du hast viele Jahre in der Contact-Center Welt gearbeitet. Wieviel genau?“

Clemens Herforth: „Zwanzig Jahre.“



Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Birgit Prünke: „Wo genau siehst Du Deine **Stärken** in diesem Berufsfeld?“

Clemens Herforth: „Eine meiner Stärken ist, dass ich in der Lage bin, unkonventionelle Ideen zu entwickeln, sie zu testen und andere davon zu überzeugen. Außerdem lerne ich gerne, viel und rasch. Sehr, sehr lange Textnachrichten liebe ich. Früher nannte man sie Bücher. Dabei bin ich nicht auf ein Genre festgelegt. Ein Buch muss ebenso intelligent / lehrreich wie unterhaltend sein. Meine Emotionsabstinenz ist wohl eine weitere „Superkraft“. Jedenfalls in kritischen Situationen. Hochkochende Emotionen, beispielsweise in Veränderungsprozessen, perlen an mir ab wie an einer Teflonpfanne. Vielmehr Sorge ich mit klugen Fragen dafür, dass alle gemeinsam an einer Lösung arbeiten. Mit großer Freude heize ich den Wettbewerb um die beste Idee an und nehme dabei auf den HiPPO-Effekt nur dann Rücksicht, wenn es sich objektiv um die beste Lösung handelt. Wahrheit ist zumutbar. Das Talent für absolute Offenheit mögen nicht alle. Unterm Strich lehrt mich die Erfahrung, dass Menschen eine klare Kante sehr zu schätzen wissen.“



Birgit Prünke: „Wenn Du Dir den perfekten **Arbeitsplatz** wünschen könntest, wie würde der aussehen?“

Clemens Herforth: „Elementar wichtig ist für mich eine gelebte Lernkultur. Lebenslanges Lernen, Wissens- und Kompetenztransfer sind aus meiner Sicht entscheidende Erfolgsfaktoren für einen exzellenten Service. Mein idealer Arbeitsplatz ist mein Homeoffice. Oder ein Zweier-/Dreier-Büro mit etwas Abstand zu den Kolleg:Innen. Meine Werkzeuge sind das Telefon, E-Mail, Online-Konferenztools, Chat, ein Messenger-Dienst oder der klassische Brief. Großartig wäre es, wenn ich während einer konzeptionellen Arbeit meine Kopfhörer aufsetzen dürfte. Je nach Aufgabe wähle ich meine Playlist: von Meat Loaf bis Mozart und von Beach Boys bis Beethoven.“

Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Birgit Prünste: „Wenn Du Dir eine perfekte **Führungskraft** wünschen könntest, welche Eigenschaften würde diese haben?“

Clemens Herforth: „Das wäre dann wohl Jean-Luc Piccard. Also Science-Fiction. Wäre nicht schon viel gewonnen, wenn sie oder er eine Atmosphäre schaffen, in der jede/r ihre / seine Talente und Fähigkeiten einbringt um gemeinsam Ziele zu erreichen? Beispielsweise eine Lernkultur, der Wettbewerb um die beste Idee, die Möglichkeit etwas auszuprobieren und die Bereitschaft, Kompetenzen, Wissen und Erfahrungen zu teilen sind für mich wichtige Stichworte. Außerdem ist ein Wertekanon hilfreich. Für mich zählen dazu beispielsweise Begriffe wie Berechenbarkeit, Vertrauen und Mut.“

Birgit Prünste: „Wenn Du Dir perfekte **Kollegen** wünschen könntest, wie würden diese sich verhalten?“

Clemens Herforth: „Ich nehme die Menschen so, wie sie sind. Was für mich zählt, sind die „alten“ Tugenden wie Respekt, Achtung, Toleranz und der Wille gemeinsam Ziele zu erreichen.“

Birgit Prünste: „Ist die Welt der **Contact-Center** noch deine berufliche Welt? Warum?“

Clemens Herforth: „Weil diese Welt einfach faszinierend ist. Gerade starte ich neu durch und bin als Autist auf LinkedIn sichtbar. Denn ich habe eine Menge wertvoller Erfahrungen im Gepäck. Viele Höhen und Tiefen habe ich schon gemeistert und weiß Risiken gut einzuschätzen. Außerdem bin ich ein lebendiges Customer Care Wiki. Meine Begeisterung für (digitale!) berufliche Bildung versuche ich anderen Menschen zu vermitteln. Als zertifizierter E-Learning Manager und ausgebildeter Trainer bin ich in der Lage, Menschen in ihrer beruflichen Entwicklung in der spannendsten Branche überhaupt wirkungsvoll zu begleiten. Das ist das Größte.“

Birgit Prünste: „Danke für Deine Offenheit.“

Hinweis CCV: Die Gespräche von Birgit Prünste zum Welttag des Hörens am 3. März 2023 mit Uwe Remy und zum Tag der Sehbehinderten am 6. Juni 2023 mit Brian Juncker-Latocha finden Sie hier auf unserer CCV-Website:

<https://cc-verband.de/themen/inklusion/>

Internationaler Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)



Clemens Herforth ist Vollzeit-Autist. Bis zu seiner Diagnose war er als Teamleiter Kundensupport bei einem Neo-Broker in Lohn und Brot. Davor arbeitete er über ein Dutzend Jahre als Leiter Customer Care D-A für einen schweizerischen Medizintechnik-Konzern. Seine Leidenschaft ist es, wirkungsvolle digitale Lerneinheiten sowie klassische Trainings für Menschen in Service-Organisationen zu entwickeln.

Clemens bei LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/clemens-h-143772163/>



Birgit Prünke, Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion:

„Die Chancen und Risiken der Inklusion begleiten mich seit fast 20 Jahren. Zu diesem Zeitpunkt ist mein zweites Kind mit einer offensichtlichen Schwerbehinderung auf die Welt gekommen. In den folgenden Jahren habe auch ich erkannt, dass mein Verlust der Sehleistung so weit einschränkend ist, dass es für mich und die Umwelt ohne Hilfen nicht mehr handhabbar ist. Da ich zu diesem

Zeitpunkt schon viele Jahre in der QVC Call-Center GmbH & Co KG beschäftigt war, haben mein Arbeitgeber und ich ab 2005 gemeinsam gelernt, wie Inklusion in unserem Call-Center, das heute ein Customer-Care-Center ist, funktionieren kann. Dieses Miteinander funktioniert so gut, dass ich neben dem Customer-Care-Center seit 2017 auch ganz QVC Deutschland in meinen Bereich fällt und ich als Inclusion Specialist allen Mitarbeitenden zur Verfügung stehe.

Warum die Contact-Center-Welt und Inklusion gut zusammen passen liegt auf der Hand. Im Contact-Center zählt, wie immer im Leben, der erste Eindruck und der ist in unserer Welt durch die Stimme geprägt. Es ist am Telefon, im Chat oder in der E-Mail-Bearbeitung unwichtig, ob die professionelle Kundenberater*in alle Gliedmaßen hat, im Rollstuhl sitzt, den Bildschirm direkt vor der Nase hat oder mit einem Hörverstärker arbeitet. Jede*r hat seine Fähigkeiten und das moderne Contact-Center bietet viele Kompensationsmöglichkeiten für verloren gegangenen Fähigkeiten. Ich freue mich, dass ich diese Botschaft als neue Arbeitskreisleiterin Inklusion im CCV weiter in die Branche tragen kann.“