Katholische Kirche im WDR

Katholisches Rundfunkreferat beim WDR
Wallrafplatz 7
50667 Köln
Tel. 0221 / 91 29 781
Fax 0221 / 27 84 74 06
www.kirche-im-wdr.de
E-Mail: info@katholisches-rundfunkreferat.de

Die Text-Rechte liegen bei den Autoren und beim Katholischen Rundfunkreferat. Verwendung nur zum privaten Gebrauch!

Kirche in 1Live | 12.09.2022 floatend Uhr | Simon Deregowski

Hilfe in der Warteschleife

Eigentlich sollen sie helfen, aber mir machen sie regelmäßig das Leben schwer: Service-Hotlines. Und egal, worum es geht, es läuft nicht rund.
Es geht los mit ner automatischen Stimme, die irgendwelche Fragen stellt, die nichts mit meinem eigentlichen Problem zu tun haben. Wenn ich dann endlich mit einer echten Person verbunden werden soll – deswegen hatte ich ja schließlich angerufen – dann geht‘s straight in die Warteschleife. Oh und diese Musik! Viele schräbbelige hohe Frequenzen, denen ich leider halt auch irgendwie zuhören muss, weil ich sonst ja den entscheidenden Moment verpasse, in dem endlich einer abhebt.
Was mich aber noch viel mehr nervt, ist dieses unbefriedigende Gefühl, wenn mir dann nicht weitergeholfen wird. Ich hing neulich erst wieder knapp 2 Stunden in Warteschleifen und Gesprächen bei einem Pay-TV-Sender und wollte für meinen Vater ein Bundesliga Paket buchen. Eigentlich war das, was ich wollte, ziemlich simpel. Aber weil mich niemand mit der richtigen Abteilung verbinden konnte und der Kollege am Telefon in seinen Möglichkeiten irgendwie super begrenzt war und "keinen Ärger kriegen wollte“, indem er mir mit Dingen hilft, die nicht in seinen Aufgabenbereich fallen, musste ich nach 2 Stunden aufgeben.
Und was mir da so gefehlt hat, war die Bereitschaft, einfach ein bisschen mehr zu machen, als das, was man machen muss. Ne kleine Geste, ein winziger Versuch sich in das Gegenüber kurz spontan hinein zu fühlen und versuchen, zu verstehen: "Hey wie kann ich da vielleicht doch helfen, mit den Mitteln, die ich habe? Nehme ich mir mal die 5 Minuten und guck mal, was ich da tun kann“ - Das kann so viel ausmachen! Und das gilt nicht nur für die Menschen in der Service-Hotline.
Wenn wir einfach alle diesen kleinen Schritt aus der Komfortzone herausmachen, wird auch allen ein bisschen mehr geholfen.
Simon Deregowski, Köln.