

Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 85 (2007)
Heft: 11

Artikel: "Ich gehe gern auf Menschen zu - auch am Telefon"
Autor: Vollenwyder, Usch / Wyss, Elsbeth
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-726019>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 02.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«Ich gehe gern auf Menschen zu – auch am Telefon»

Bei der Geschäfts- und Fachstelle von Pro Senectute Schweiz in Zürich laufen die Fäden der Gesamtstiftung zusammen. Elsbeth Wyss, verantwortlich für Empfang und Telefonzentrale, erzählt Zeitlupe-Redaktorin Usch Vollenwyder von ihrer Arbeit.

Wenn ich am Abend meinen Arbeitsplatz verlasse, frage ich mich manchmal: Was habe ich heute gemacht? Nach einem Tag in einer Telefonzentrale hat man ja kein sichtbares Resultat vor sich, niemand kann die Arbeit überprüfen. Nur ich selber spüre, ob es ein erfolgreicher und guter Tag war. Wenn Leute ungeduldig eine Auskunft verlangen und schliesslich zufrieden den Hörer aufhängen, wenn ich für meine Auskunft einen überschwänglichen Dank höre oder wenn ich jemanden nach langem Suchen an die richtige Stelle verweisen kann: Dann freue ich mich, dann habe ich ein gutes Gefühl.

Ich staune selber, wie vielfältig die Telefonarbeit ist: Jemand möchte Adressen von Organisationen, die pensionierte Fachkräfte vermitteln. Manche suchen Angebote für betreute Ferien. Andere fragen, wie man zu einem Rollstuhl und sonstigen Hilfsmitteln kommt. Viele erkundigen sich nach Kursen oder wollen sich über bestimmte Angebote von Pro Senectute informieren. Jemand telefoniert aus dem Ausland, weil er ein bestimmtes Altersheim sucht. Eine Geschäftsleiterin muss in Zürich übernachten und bittet um ein Hotelzimmer. Ein Mitarbeiter fragt von unterwegs nach dem richtigen Tram, das ihn zu seiner nächsten Sitzung bringt.

Kürzlich weinte eine Frau am Telefon, sie sei Witwe geworden, habe drei Kinder und sei in finanziellen Schwierigkeiten. Sie konnte ich an Pro Juventute verweisen. Eine andere hatte mit ihren Nachbarinnen Streit und wollte die Adresse der Beschwerdestelle für das Alter. Einmal war ich bei einer komplizierten Anruferin nicht sicher, ob sie von Angeboten von Pro Senectute überhaupt profitieren könne, und fragte sie nach ihrem Alter. Das

ginge mich aber grad gar nichts an, sagte sie und hängte wütend den Hörer auf.

Etwa vierzig Prozent aller Anrufenden wollen mit einem bestimmten Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin der Geschäftsstelle verbunden werden. Wenn diese nicht anwesend sind, können sie ihre Anrufe auf die Zentrale umleiten, und ich

«Ich muss gut hinhören, nachfragen, wiederholen, zusammenfassen.»

nehme die Gespräche entgegen. Weiteren dreissig bis vierzig Prozent kann ich relativ rasch ihre Frage beantworten oder sie an die Beratungsstelle ihres Wohnorts verweisen. Die restlichen Telefonanrufe sind die schwierigsten. Entweder verlangen sie viel Sucharbeit, oder die Leute kommen

vom Hundertsten ins Tausendste, wollen einfach reden und können ihr Anliegen nicht auf den Punkt bringen. Ich muss da gut hinhören, nachfragen, wiederholen, zusammenfassen...

In die Telefonzentrale führen mehrere Leitungen. Während eines Gesprächs kann es gut vorkommen, dass ich ein zweites oder drittes Telefon abnehmen muss. Viele ältere Menschen können das aber nicht verstehen und sind betupft, wenn ich sie mit einem kurzen «Moment bitte» unterbreche. Oft spricht Einsamkeit aus den Anrufen. Dann dreht sich alles ums Büsi, ums Einkaufen oder um den abwesenden Sohn. Manchmal höre ich ganze Lebensgeschichten.

Ich machte meine Lehre noch als sogenannte Telefonistin beim damaligen Auskunfts- und Fernamt. Zur Ausbildung gehörte neben Stimmschulung und richtigem Buchstabieren auch gutes Zuhören. Und das braucht es bei Pro Senectute – nebst viel Zeit und Geduld! Schon wenn ich den Hörer abnehme, betone ich langsam und deutlich: «Pro Senectute Schweiz, Wyss» – sodass mich auch ältere Menschen gut verstehen. Ich gehe gern auf Menschen zu – auch am Telefon.

Auf viele Fragen gibt es keine einfache Auskunft. Wenn etwa ein Student fragt, wer für das Thema Übergewicht im Alter zuständig sei. Oder wenn eine Firma eine Messe für Senioren mit Haustieren organisieren will. Für solche Anliegen haben wir keine direkten Ansprechpartner. Dann suche ich Hilfe – in meinen Unterlagen, bei der Bibliothek, bei Mitarbeitenden auf der Geschäfts- und Fachstelle – und gebe nachher Bescheid. Komplexe Anfragen sind eine Herausforderung. Wenn ich aber spüre, dass meine telefonischen Gesprächspartner mein Engagement schät-

WEITERE INFORMATIONEN

Bei der Geschäfts- und Fachstelle von Pro Senectute Schweiz laufen alle administrativen und finanziellen Fäden der Gesamtstiftung zusammen. Als Fachstelle für angewandte Altersfragen steht sie mit ihren Informationen nicht nur der Gesamtstiftung und den einzelnen Kantonalen Pro-Senectute-Stellen, sondern auch Fachleuten und der breiten Bevölkerung zur Verfügung. Die Telefonzentrale ist von 8 bis 12 Uhr und von 13.30 bis 17 Uhr besetzt. Pro Senectute Schweiz, Geschäfts- und Fachstelle, Lavaterstrasse 60, Postfach, 8027 Zürich, Telefon 044 283 89 89, Fax 044 283 89 80, Mail geschaeftsstelle@pro-senectute.ch, Internet www.pro-senectute.ch



BILDER: RENATE WERNLI

zen, investiere ich gerne Zeit für sie. Es ist auch für mich befriedigend, wenn ich eine umfassende Auskunft geben kann.

Mit der Zeit bekommt man einen richtigen Kundenstamm. Bei mir gehören die Kantonalen Geschäftsleiter und -leiterinnen dazu. Ich achte auf eine gute Kommunikation mit ihnen: Ich gebe Auskunft, verbinde weiter oder richte Botschaften aus. Wichtig ist der Kontakt mit der Presse. Journalistinnen und Journalisten müssen in kurzer Zeit mit den Personen verbunden sein, die ihre Fragen beantworten können, und dürfen nicht auf einen Telefonbeantworter stossen.

Wenn Besucherinnen und Gäste auf die Geschäfts- und Fachstelle kommen, öffne ich die Tür und nehme sie in Empfang. Richtig weg vom Telefon gehe ich nicht, ein Ohr habe ich immer bei der Zentrale. Auf der Etage kann ich mich aber gut aufhalten. Da sind auch die beiden Sitzungszimmer. Die Bewirtschaftung dieser Räume gehört ebenfalls zu meinen Aufgaben: Ich nehme Reserva-

tionen entgegen, mache den Belegungsplan, organisiere das nötige technische Hilfsmaterial. Wenn gewünscht, kaufe ich auch einen Imbiss ein und räume nach einer Sitzung wieder ab. Dabei kann ich mich mit einer Kollegin absprechen: Wenn ich von der Telefonzentrale weg muss, übernimmt sie den Dienst.

Als ich vor acht Jahren bei Pro Senectute zu arbeiten begann, wusste ich vom Thema Alter rein gar nichts. Nur langsam begann ich diesen grossen Bereich zu entdecken, seine Vielfalt, die Möglichkeiten, die Probleme. Auch wenn ich an feste Zeiten gebunden bin, gefällt mir die Arbeit doch gerade wegen der Vielseitigkeit sehr gut. Am Abend kann ich die Zentrale verlassen, ohne Projekte heimnehmen zu müssen. Natürlich geht mir manchmal das eine oder andere Telefongespräch durch den Kopf. Dann fahre ich gemütlich die Seestrasse entlang heimwärts, schaue ein bisschen auf den See hinaus, und wenn ich zu Hause ankomme, ist der Tag für mich erledigt. ■



Die Stimme von Pro Senectute: Ob die Menschen bei der Stiftung anrufen oder selbst vorbeikommen – Elsbeth Wyss ist ihre erste Kontaktperson. Sie hat gelernt, zuzuhören und auch bei Problemen ruhig zu bleiben.