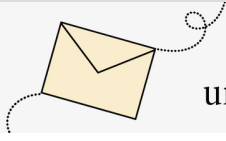


PSYCHOLOGIE HEUTE



Jetzt Newsletter abonnieren
und Dossier zum Thema Schreiben gratis erhalten



LEBEN

Eine Warteschleife von Weltrang

Alles ist immer, immer für Elise: Psychologie Heute-Kolumnistin Mariana Leky über das Ausharren in Hotlines und den Fluss des Lebens

VON MARIANA LEKY

 05. MÄR 2021

Mein Internetanschluss funktioniert nicht, deshalb rufe ich bei der Telefonanbieter-Servicehotline an, und es geht sofort jemand ans Telefon. Weil ich nur selten aus leidvollen Erfahrungen lerne, finde ich das sensationell und überschütte die Frau am anderen Ende der Leitung mit meiner Begeisterung darüber, dass sie so prompt am Telefon ist. „Oft landet man ja erst mal in Warteschleifen“, sage ich.

„Worum geht es?“, fragt die Frau, und als ich ihr den Fall geschildert habe, sagt sie: „Da verbinde ich Sie mal mit der Technik.“ Und schon bin ich in der Warteschleife, ich Schaf. Ich hatte vergessen, dass der Hotline-Erstkontakt nichts als ein schwenkbarer Kranarm ist, der einen in die Warteschleife setzt, wo man dann seine endlosen Bahnen ziehen muss. Es läuft *Für Elise*, natürlich.

Eine Flaschenbürste in einer Röhre

Nach zwanzig Minuten – mein Blick ist mittlerweile leer, die Gesichtszüge entgleist – wird die Musik unterbrochen, und sofort bin ich hellwach. Es meldet sich ein Techniker. Er sagt: „Ich prüfe jetzt mal die Verbindung“, und dann macht er etwas, das sich anhört, als fahre er mit einer Flaschenbürste in eine Röhre. „Kann gut sein, dass das nicht an der Verbindung liegt, sondern an Ihrem Router“, sagt der Techniker, nicht ohne Vorwurf in der Stimme. Da ich immer bereit bin, ein Schuldgefühl anzunehmen, wenn es mir angeboten wird, frage ich mich, ob ich womöglich meinen Router nicht artgerecht gehalten habe. Der Techniker bietet mir einen neuen Router an, der ungefähr so teuer ist wie ein Helikopter. „Ich prüfe jetzt aber noch mal was. Dauert einen Moment“, sagt er. Weil ich mittlerweile eine *Für Elise*-Phobie entwickelt habe, sage ich: „Bitte kommen Sie bald zurück“, ich sage das mit etwas verrutschter Stimme, so, als steche der Techniker in See und ich bliebe liebend und bangend am Ufer zurück.

Den kompletten Artikel können Sie bei uns kaufen oder freischalten.

DIE REDAKTION EMPFIEHLT

LEBEN

Raus aus alten Mustern

Selbstunsicher, bindungsängstlich, überfordernd: Viele Menschen stecken von Kindheit an in einem Schema fest. Wie entkommt man der Falle?

BEZIEHUNG

Und wenn ich ihn nun doch nicht liebe?

Zweifel an der eigenen Beziehung sind eine große Belastung – für den Partner und insbesondere den Betroffenen.

FAMILIE

„Die Covidkrise wirkt komplexer als Tschernobyl“

Wie reagieren Kinder und Jugendliche auf Corona? Im Interview spricht eine Expertin über typische Symptome – zum Beispiel Zwänge.

MEISTGELESEN

1 GESELLSCHAFT

Passiv-aggressiv?

Psychologie nach Zahlen: Fünf Erkenntnisse über passiv-aggressives Verhalten – und wie man ihm begegnen kann.

2 FAMILIE

Sagen Sie mal, Frau Letschert-Grabbe: Ist Verwöhnen eine Form der Vernachlässigung?

In ihrem Buch „Das übersehene Kind“ ist zu lesen, dass Verwöhnen eine Form der Vernachlässigung ist. Die Autorin im Gespräch.

3 LEBEN

Selbstwert wagen

Echoismus ist ein belastender Persönlichkeitszug. Diese Menschen scheuen jede Anerkennung. Wie wir lernen, uns selbst wichtig zu nehmen.