

PSYCHOLOGIE HEUTE

LEBEN

Keine Angst vor dem Telefonieren

Schweißausbrüche und Panik: Telefonate kosteten Nadine Schalk größte Überwindung. Wie schafft man es mit Telefonier-Angst, im Callcenter zu arbeiten?

VON GABRIELE MEISTER

 09. DEZ 2022

Nadine Schalk erzählt:

„Bei uns im Callcenter musst du nur telefonieren – das kannst du bestimmt“, sagte eine Freundin, als ich einen Job suchte. Ich wand mich, aber sie blieb hartnäckig. Schließlich gestand ich ihr, dass ich Angst vor dem Telefonieren habe.

Als ich 17 war, hatte mich eine mir nahestehende suchtkranke Person oft nachts und bei der Arbeit angerufen. Ich hatte jedes Mal Schweißausbrüche bekommen, manchmal sogar Panikattacken. Irgendwann hatten dann auch andere Telefonate Überwindung gekostet.

Endlich mal jemandem von meiner Angst zu erzählen war sehr befreiend. Und so wagte ich es dann, den angebotenen Callcenterjob auszuprobieren. Quasi alleinerziehend und mit Multiple-Sklerose-Erkrankung hatte ich eh keine Wahl.

Auch im Callcenter schwitzte ich, aber mein Ehrgeiz, die freundlichen Kolleginnen und die Einarbeitung ließen mich die Situation immer besser bewältigen.

Doch leider verschlimmerte sich die multiple Sklerose und ich musste diesen Job wieder aufgeben. Weil ich mich schämte, mit anderen darüber zu reden, kam meine Angst vor dem Telefonieren schnell wieder.

Bekannte beschwerten sich über die Funkstille. Da wusste ich, dass ich etwas ändern musste. Ich erzählte endlich meinem Umfeld von meiner Angst und erarbeitete Telefonstrategien für mich: Wenn möglich vereinbare ich einen Termin und mache mir vorher Notizen. Hinterher male ich Smileys in den Kalender und sehe, dass eigentlich viele Gespräche gut laufen. Manchmal versuche ich, den Fokus bewusst nicht nur auf das Telefonat zu lenken. Ich lutsche nebenbei Bonbons oder erledige Hausarbeit. So komme ich gut zurecht.“

Nadine Schalk leitet Multiple-Sklerose-Selbsthilfegruppen. Oft muss sie telefonieren.

DIE REDAKTION EMPFIEHLT

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.

LEBEN

Narzissmus

Die Persönlichkeitsstörung ist in aller Munde – überall lauern scheinbar selbstverliebte Egoomanen. ► Doch wie tickt ein Narzisst wirklich?

BERUF

Burn on

Viele Menschen fühlen sich erschöpft: zu viele Pflichten, zu viel Druck. Über den Zustand kurz vorm Burn-out – und wie wir uns daraus befreien.

MEISTGELESEN

1 LEBEN

Narzissmus

Die Persönlichkeitsstörung ist in aller Munde – überall lauern scheinbar selbstverliebte Egoomanen. ► Doch wie tickt ein Narzisst wirklich?

2 GESELLSCHAFT

Passiv-aggressiv?

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

3 GESUNDHEIT

Dieser Genuss!

Psychologie nach Zahlen: 6 Dinge, die Sie beherzigen sollten, um besser genießen zu können