

---

## ctp Podcast „Komm mir nicht zu nah! – Vertrauen in die Stadt“

Nr. 4 Teil 1: Elke Schilling, Silbernetz e. V. 9.7.2021

---

*Jingle*

*Intro*

**Erzähler:** Heute treffen wir Elke Schilling. Sie ist die Gründerin von *Silbernetz*. Sie ist in Dresden geboren, arbeitete lange als Politikerin und Staatssekretärin in Magdeburg, Sachsen-Anhalt. Heute lebt sie in Berlin.

Silbernetz ist ein Hilfs- und Kontaktangebot für ältere Menschen in Deutschland per Telefon. Mit einem dreistufigen Ansatz soll es vereinsamten Älteren einen Weg aus der Isolation bahnen. Es ermöglicht eine anonyme Kontaktaufnahme über eine Telefon-Hotline, den schrittweisen Wiederaufbau persönlicher Verbindung durch ehrenamtliche sog. „Silber-Freunde“, sowie die Vernetzung zu zahlreichen Angeboten im Umfeld der älteren Leute in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft. Silbernetz wurde zunächst in Berlin aufgebaut und erprobt und ist seit dem 16. März 2020 bundesweit erreichbar.

Die Macher von Silbernetz sagen: Einsamkeit trifft viele ältere Menschen, und sie schleicht sich oft unmerklich in ihr Leben ein. Aber Einsamkeit kann krank machen, und je länger sie andauert, desto schwerer wird es, den Weg hinaus zu finden.

**E. Schilling:** Nachdem die beiden Firmen uns abgesagt hatten, dass sie das nicht machen können, nicht leisten können. Ja, da haben wir ein Video, das ist heute noch auf unserer Webseite. Da hat eine wunderbare Videofilme für uns ehrenamtlich gedreht, zum Thema Einsamkeit mit einer ganz bezaubernden alten Frau aus dem Hansa-Viertel mit einer Petition, wo wir gefordert haben, dass hier in Deutschland endlich Zahlen, Daten und Fakten zum Thema Einsamkeit im Alter geliefert werden. Ich bin immer abgefrühstückt worden damit: „Das ist in England ein Problem, in Deutschland alles ganz anders“.

**Robert:** Vor allem über 85 haben Sie ja gesagt oder so.

**E. Schilling:** Es ist generell so: Jeder zehnte alte Mensch hat gelegentlich eine Einsamkeit. Das gibt sogar das Deutsche Zentrum für Alltagsfragen zu. Ja, und jenseits der 85 haben wir nur so punktuelle Studien. Da haben wir eigentlich keine schlüssige Rundum-Aussage, denn der deutsche Alters-Survey, der ja die zweite Lebenshälfte hier in Deutschland beschreibt, endet bei 85.

Da fehlen einfach mal ganz schlicht 20 Alters-Jahrgänge, gut gerechnet, oder 30, je nachdem. Der Älteste ist ja um 117 geworden. Unsere älteste Anruferin ist 105 gewesen.

Genau, und das war also für uns ganz wichtig, da Zahlen, Daten, Fakten dazu zu kriegen, die in Deutschland damals überhaupt noch nicht existierten, damit wir belegen können, es wird gebraucht. Und dann haben wir diese Petition gestartet, wo wir den Gesundheitsminister angesprochen haben und die Familienministerin in Bezug auf den Alters-Survey: 85 ist nicht das Ende des Lebens, da gibt es noch eine dritte Lebenshälfte (*lacht*). Genau. Und das als Bonbon obendrauf: dieses Feiertags-Telefon, wo wir vom 24.12. von acht Uhr morgens bis zum 1.1. acht Uhr abends rund um die Uhr an zwei Telefonleitungen gesessen haben und Anrufe entgegengenommen haben. Und das war durch diese Petition und auch durch das Video und die Presse, die wir dazu gekriegt hatten - also damals hat uns dpa ganz großartig unterstützt, indem sie das wirklich in alle Welt gestreut haben (*lacht*) über unsere Auftaktveranstaltung. Da hat sich das auch gelohnt. Wir hatten in diesen acht Tagen um die 300 Anrufe und das sind für so einen Kaltstart, wo erst drei Wochen vorher was bekannt gegeben wird, super Zahlen. Und das hat damals dafür gesorgt, dass also diverse Medien dann beim Gesundheitssenat nachgefragt haben, ob das Silbernetz jetzt arbeiten darf oder ob die Förderung eingestellt wird. Ja, wir wurden nicht eingestellt (*lacht*), und das gab uns dann aber die Luft, selber eine Idee zu entwickeln, wie wir das mit dem Callcenter machen. Weil mit Firmen klappt das ja in Deutschland bis dato nicht. Es gibt keine sozialen Callcenter. Unsere Callcenter sind auf drei Minuten und Verkauf und Beratung eingestellt, aber nicht auf Zuhören. Und unser Motto ist ja: einfach mal Reden, für die, die niemanden zum Reden haben in der Gruppe 60+. Genau, da haben wir dann ganz am Anfang 2018 dann den wunderbaren Tipp bekommen: Guckt doch mal in den Jobcentern nach. Wir haben hier in Deutschland jede Menge schwerbehinderte Menschen, die eigentlich nicht vermittelbar sind, von denen aber ein guter Teil Empathie hat, Intelligenz hat, Bereitschaft hat, sich mit alten Menschen zu unterhalten, aber die normale Callcenter-Arbeit eher scheut, weil die herzlos ist und schwierig und für einen Menschen, der gesundheitlich nicht gut imstande ist, nicht so gut zu leisten ist. Und dann haben wir uns mit dem JobCenter Lichtenberg in Verbindung gesetzt und die haben uns dann im Herbst 2018 unsere ersten fünf Arbeitskräfte geschickt, 100 % finanziert, weil als kleiner Verein kann man das nicht, Arbeitskräfte bezahlen.

**Christoph:** Finanziert dann von wem?

**E. Schilling:** Vom JobCenter, vom JobCenter. Das sind die sogenannten Eingliederungshilfen für schwer Vermittelbare. Da gibt es, wie gesagt, den Paragraphen für die Schwerbehinderten und es gibt seit zwei Jahren den

Paragraphen für die Langzeitarbeitslosen, den 116, vielleicht haben Sie schon mal was davon gehört? Das ist auch eine Fünf-Jahre-Förderung zum Einstieg: 100 % Förderung für die ersten zwei Jahre und dann degressiv bis zum fünften Jahr. Und wir hier hegen immer noch den großen Optimismus, dass es uns dann gelingt (*lacht*), wenn unsere Beschäftigten das fünfte Jahr dann hinter sich haben und sich gut entwickelt haben, dass wir sie behalten können und weiter beschäftigen können, weil wir bis dahin die Finanzierung für sie haben. Ja.

**Christoph:** Die Finanzierungs-Säule ist aber öffentliche Förderung?

**E. Schilling:** Ja, wie gesagt, zunächst für unsere Arbeitskräfte ist es das Job-Center und für unser Büro, also den Staff, das Backoffice, ist es die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung, denn die Senatorin und auch ihre Staatssekretärin haben verstanden, dass das, was wir machen, Prävention ist, Gesundheitsprävention für alte Menschen. Und damit können Sie das aus dem Pflegebudget auch bezahlen, diese vier Arbeitskräfte, die sie für uns bezahlen, und den Rest sammeln wir über Spenden ein. Wir müssen ja, nun, eine 0800-Nummer kriegt ja nur der Anrufer umsonst, aber nicht derjenige, der sie anbietet. Wir haben richtig heftige Telefongebühren für unsere 0800-Nummer, und dafür sammeln wir Spenden. Und bis jetzt haben wir es auch noch geschafft (*lacht*).

**Christoph:** Das wusste ich gar nicht, dass die Bereitstellung der Nummer den Anbieter Geld kostet?

**E. Schilling:** Also es gibt einen Provider, der dann das, was über diese Rufnummer ankommt, auf die Nebenstellen verteilt, die wir bereitstellen. Hier sind's vier Nebenstellen, die wir haben, also vier Anruf-Punkte, und wir haben im Homeoffice noch weitere 40 Menschen, die im Prinzip sich jederzeit zuschalten können. Wir mussten ja mit Corona ins Home-Office gehen, weil Schwerbehinderte Risikogruppe sind, nicht wahr? Zunächst hat uns Frau Chebli sehr geholfen. Die sagte mir: Ihr macht nicht zu, ihr seid Risiko, ihr seid systemrelevant, weil die alten Menschen, die jetzt alle zu Hause sitzen müssen, egal ob sie fit sind oder nicht, brauchen ja Ansprechpartner. Und damit hat sie uns die Luft verschafft, dass wir noch drei Wochen Platz hatten, unsere Leute alle entsprechend auszustatten, damit sie zu Hause mit dem Telefon arbeiten können. Und hier sind jetzt nur noch zwei Arbeitsplätze über Tag besetzt. Da können wir die Abstände gewährleisten. Das sind die Leute, die zu Hause kein Internet haben. Die müssen dann hier arbeiten und die machen es gerne, da das ja nur tagsüber ist, denn unsere Zeit ist eigentlich von 8 bis 22 Uhr, da stehen wir an der Leitung rund um die Woche.

**Robert:** Toll erstmal, dass Sie Zeit für uns haben.

**E. Schilling:** Ja, sehr gern.

**Robert:** Wir sind heute zu Gast bei Frau Elke E. Schilling, Gründerin von Silbernetz und Vorsitzende von Silbernetz e. V.. Sie haben vorhin gesagt, Sie wollen sich jetzt ein bisschen mehr aus dem Alltagsgeschäft zurückziehen. Aber Sie haben ja dieses tolle Projekt wirklich angeschoben. Seit wann gibt es das?

**E. Schilling:** Also die Idee wurde 2014 geboren. 2014 war ich im Frühjahr in England, habe mir die dortige silverline helpline angeguckt, die genau das leistet, was wir leisten wollten, und habe gedacht: Das können wir ja auch. Und das kann man natürlich nicht alleine. Ich habe dann, als ich im April zurückkam aus England, mir acht Leute gesucht, mit denen wir das dann gemeinsam angesprochen haben. Erst mal als freies Netzwerk, und 2016 sind wir dann Verein geworden als Träger dafür. Wir hätten das nie geschafft, wenn nicht der Humanistische Verband uns unterstützt hätte. Also ab 2015 hatten wir sozusagen einen Schreibtisch beim Humanistischen Verband in der Waldstraße, konnten von dort aus organisieren und hatten eben auch eine Adresse und einen potenten Träger, der dann gegenüber den Geldgebern sagte: „Okay, die Verantwortung für die Kohle übernehmen wir, das Projekt organisiert Silbernetz e. V.“. Und so sind wir dann gestartet.

2017 haben wir Lotto-Mittel gekriegt das erste Mal, genau. Und das, wie gesagt, wäre ja fast gescheitert, weil die beiden Callcenter dann ausgestiegen waren. Und ab 2018 im Frühjahr ist dann die Senatsverwaltung für ein halbes Jahr eingesprungen, bis die nächste Lotto-Förderung gegriffen hat. Das heißt, bis August 2020 hatten wir die Lotto-Förderung für unsere Mitarbeiter, und von da an ist es jetzt wirklich mit einer Fest-Finanzierung die Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung, die unserer vier Arbeitskräfte finanziert, also sprich Öffentlichkeitsarbeit, Leitung, Finanzen und Ehrenamt.

**Robert:** Ja. Wir sind ja ein Audio-Format. Vielleicht jetzt mal eine ungewöhnliche Frage: Wie klingt Einsamkeit?

**E. Schilling:** Leer. Tonlos. Oder es sind die Stimmen unserer Anrufer, also ganz unterschiedlich, die sich melden und sagen „Guten Tag, ich habe Ihre Rufnummer jetzt hier seit drei Wochen liegen und ich habe mich nicht getraut, anzurufen. Und jetzt wage ich es einfach mal“. So, und das sind die Pausen im Gespräch, das ist diese zögerliche Stimme und diese Botschaft: „Ich habe mich drei Wochen lang nicht getraut, obwohl ich das Bedürfnis habe.“ Oder es ist die alte Dame, die uns fast jeden Morgen anruft und sagt: „Ich habe jetzt hier meinen Kaffee hingestellt, mein Brötchen und meine Pillen liegen auch sortiert hier. Und ich brauche jetzt noch drei nette Worte, damit ich anfangen kann“. So klingt Einsamkeit.

**Robert:** Kann man sagen, ja?

**E. Schilling:** Ja, das ist einfach dieses Bedürfnis, wahrgenommen zu werden, das für jemand, der allein ist, nicht gestillt werden kann, für jemand, der unfreiwillig allein ist. Viele alte Menschen sind ja unfreiwillig allein. Wir sind ja in Europa sozusagen der Gipfelstürmer in Sachen allein wohnende alte Menschen. Und überhaupt Single-Wohnungen. Hier in Berlin sind wir Weltmeister, glaube ich. Und das muss nicht zur Einsamkeit führen.

**Robert:** Wie stellen Sie oder die Mitarbeiter:innen hier aus dem Call Center Nähe her? Also sie sitzen ja jetzt hier im Callcenter, sind sozusagen weit weg. Und wie stellt man Nähe her, obwohl man fern voneinander ist?

**E. Schilling:** Also erst mal damit, dass wir uns mit unserem Namen melden. Also es muss nicht unbedingt unser eigener Name sein, wir sind ein anonymes Telefon. Aber grundsätzlich sagen unsere Mitarbeiter: „Schönen guten Tag, hier ist das Silber-Telefon. Sie sprechen mit ...“ „Ach, Sie sind Lilly, das ist ja ein interessanter Name!“ So zum Beispiel, da ist ein Anknüpfungspunkt schon gegeben und ein Stückchen Nähe dabei. Ein Name ist eine Person, ist eine greifbare Person. Das ist der Unterschied zur Telefonseelsorge. Die melden sich: „Hier ist die Telefonseelsorge“. Da haben wir uns ganz bewusst dagegen entschieden, auch vor dem Hintergrund, dass alte Menschen in der Regel auch einen Namen brauchen, um jemanden ansprechen zu können. Das ist dann am Ende gar nicht mehr so wichtig, manche sagen: „Ja, hier ist die Waltraud!“, na da sag ich: „Hallo Waltraud, schönen guten Tag. Nett, dass Sie anrufen!“ so, und dann ist ... also es ist der Ton, es ist die Bereitschaft, mit dem Menschen, der anruft, zu sprechen und sich auf das einzulassen, was kommt! Das stellt Nähe her.

Ich denke, das ist für die Leute von den aufsuchen Diensten immer nicht vorstellbar, weil die sagen: Man braucht das Gegenüber, man braucht den persönlichen Kontakt, um ihnen näher zu kommen. Und für manche alte Menschen ist diese Nähe schon zu dicht. Ja, die findet dann ja zu Hause in der Wohnung des alten Menschen statt, das heißt, wenn dort Übergriffe passieren, ist der Alte wehrlos und dessen sind sich viele alte Menschen auch bewusst. Also gut gemeinte Hilfe muss nicht immer gut helfen können. Bei uns am Telefon hat man die Möglichkeit, so viel von sich zu zeigen, wie das gut für einen ist. Und wenn es dann doch zu viel wird, kann man auflegen  
(lacht).

**Robert:** Wir sind ja Theaterleute. Kann man das proben? Wird das geprobt? So typische Dialoge?

**E. Schilling:** Also mit unseren Ehrenamtlichen machen wir Rollenspiele. Also wir sind ja ein dreistufiges Ding: Einmal ist es die Hotline. Das sind die Leute, die hier am Telefon sitzen und die Gespräche entgegennehmen. Die kriegen, wenn sie hier anfangen, ein Mentoring. Das heißt, ein erfahrener Kollege sitzt daneben, erklärt ihnen, wie es funktioniert, was die Regeln sind. Wir haben ein Handout für unsere Leute hier am Telefon, so dass die einen Gesprächs-Leitfaden haben, dass sie wissen, wie sie bei schwierigen Anrufern - also es gibt wirklich zickige alte Leute, es kann schrecklich sein (*lacht*) - wie sie da reagieren können und sich gut abgrenzen können, damit es nicht unter die Haut geht. So was bekommen sie schriftlich und das können sie mit uns diskutieren. Und dann, wie gesagt, kriegen sie ein Mentoring für die ersten drei, vier, fünf Tage, je nachdem wie lange sie brauchen, an die Seite gestellt, der dann begleitet. Wir hören nie mit, das ist ausgeschlossen. Aber wir hören ja, wenn wir daneben sitzen, wie unser Kollege reagiert.

**Christoph:** Wir? Wir sind dann die anderen, meinen Sie?

**E. Schilling:** Also zum Beispiel Frau Rostov, der Sie jetzt beim Reinkommen begegnet sind, die macht in der Regel dieses Mentoring für neue Kollegen.

**Christoph:** Also der Mentor hört nicht mit?

**E. Schilling:** Ja, der Mentor hört auch nicht mit. Also ich hätte technisch die Möglichkeit, weil ich auch ins System reinkomme. Wir haben es für uns grundsätzlich ausgeschlossen. Wir sind ein anonymes Telefon. Da gibt es schon immer so ein bisschen Stolper-Geschichten, weil wir natürlich mindestens für die Berichterstattung von unserem Provider auch Rufnummern geliefert bekommen. Aber wir wissen natürlich nicht, wer hinter der Rufnummer steckt. Von daher bleibt es anonym. Und das ist eine absolute Verpflichtung, und das ist die Sicherheit für unsere Anrufer. Die können uns sonst was erzählen, wir glauben es ihnen (*lacht*). Wenn es Ihnen hilft, ist es doch gut! Es muss nicht unbedingt wirklich so dramatisch sein. Also das ist das Gefühl des Anrufers, dass ihm zugehört wird.

**Robert:** Ja. Sind es mehr Dialoge oder mehr Monologe?

**E. Schilling:** Alles da. Also es gibt Leute, die die melden sich und dann reden sie los und reden und reden und reden. Und die Kollegin sitzt dann da, und sagt „ja“ - soziale Grunzlaute nennen wir das (*lacht*) - damit das Gegenüber merkt, da ist jemand am Telefon, aber mehr Platz ist auch gar nicht in solchen Gesprächen und nach 17 Minuten sagt die Kollegin - holt sie tief Luft - und sagt: „Ich muss Sie jetzt mal ganz kurz unterbrechen und Ihnen sagen: Weil wir so viele Anrufe haben, müssen wir die Gesprächszeit begrenzen. Also

nach 20 Minuten müssen wir dieses Gespräch beenden. Sie können ja gerne morgen wieder anrufen“. Das müssen wir machen, sonst ... Also, es gibt Leute - das war die Erfahrung der ersten drei Monate - es gibt Leute, die fressen schamlos Zeit.

**Christoph:** Tatsächlich, ja?

**Elke E. Schilling:** Also in den ersten drei Monaten, als ich dann anfing, endlich mal auszurechnen, was passiert, habe ich festgestellt, dass 10 % der Anrufer 30 % der Zeit fassen. Und da bin ich eingeschritten (*lacht*).

**Christoph:** Ja, interessant.

**Elke E. Schilling:** Ja, das war schon sehr erstaunlich. Meine Kollegen haben es natürlich auch berichtet, dass es welche gibt, die finden kein Ende. Aber das war so, das wird ja wirklich erst greifbar, wenn man es in der Statistik hat, und das geht gar nicht, weil da fallen andere hinten runter. Die, die einfach nicht durchkommen, wir haben immer begrenzte Kapazitäten, auch drei bis zehn Leute, drei bis zehn Leitungen sind manchmal nicht genug, und manchmal sitzen die Leute rum. Also wir wissen nicht, wann Spitzenzeiten sind. Die Leute rufen an, wenn sie anrufen. Das ist eine Erfahrung in allen Callcentern: Entweder rappelt es und die Leitungen laufen heiß oder man sitzt und kann Statistiken machen. Also das ist bei uns ganz genauso. Aber wir versuchen einen guten Schnitt zu haben, dass, wer uns anrufen will, auch eine Chance hat, mit ein, zwei Anrufen auch durchzukommen. Und das gewährleisten wir über diese Redezeit-Beschränkungen.

**Robert:** Und die Menschen sitzen dann zu Hause, natürlich, weil auch nicht mehr so viel rauskommen. Wie weit nutzen denn alte Menschen überhaupt noch die Stadt?

**E. Schilling:** Na ja, wir hatten ja noch gerade Corona-Lockdown. Da hatten wir von April letztes Jahres, von März letzten Jahres an plötzlich eine Sorte alte Menschen am Telefon, die nie auf die Idee gekommen wären, bei uns anzurufen, weil Theater, Kino, Treffen, Freunde, Bekannte, Verwandte, Begegnungsstätten, Initiativen, sonst etwas, war ja von jetzt auf gleich alles weg. Das heißt, die waren plötzlich zu Hause eingesperrt, sahen Ostern auf sich zukommen und wussten der Enkelsohn kommt dieses Jahr nicht, der Sohn kommt nicht und dann hat man sie am Apparat. Und dann haben wir versucht, Lösungen miteinander zu finden, wie vielleicht dann doch ein Kontakt zustande kommen kann. Die eine alte Dame, die ich damals dran hatte, die beklagte sich bitter, dass ihr Sohn und Enkel so nicht kommen konnten von Köln. Das war eine Berliner, und sie beschrieb sich selber auch als sehr

wach und rege und interessiert an allem Möglichen. Dann habe ich ihr gesagt: „Na ja, dann rufen Sie doch ihren Sohn an, er soll Ihnen ein iPad schenken und das voreinstellen. Dann können Sie wenigstens Videotelefonie machen und sich mit ihrem Enkelsohn und ihrem Sohn auf einem Bildschirm treffen“. Das ist zwar nicht das persönliche Treffen, nicht das In-den-Armen nehmen, aber man *sieht* sich wenigstens.

**Robert:** Das ist sehr spannend, denn bei uns geht es ja auch darum: inwieweit können wir Theater auch ins Netz übertragen, digitalisieren? Das wäre jetzt eine spannende Frage: Es gibt das Telefon, aber was gibt es noch? Da gibt es das Tablet ...

**E. Schilling:** ... es gibt das Tablet, es gibt das Handy, genau, das Handy mit dem großen Bildschirm, wo man ja auch diese ganzen Social Media runterladen kann. Also Videotelefonie, sprich Zoom, sprich: was gibt es noch alles? Was machen die Spieler immer? Ich komme nicht mehr auf den Namen, wie das heißt. Es gibt eine ganze Reihe von Programmangeboten, wo man miteinander in Austausch gehen kann. Voraussetzung ist, dass der alte Mensch jemand hat, der ihn darin einführt und begleitet.

**Robert:** Also Kinder, Enkel zum Beispiel, die es ihnen einrichten.

**E. Schilling:** So wie bei der alten Dame, wo ich sagte: „Lassen Sie sich das von Ihrem Sohn voreingestellt schicken und telefonieren Sie sich mit ihm ran an die Technik, damit das funktioniert!“

**Robert:** Kann man sagen, wie viel Prozent davon auf diese - also wahrscheinlich schwierig zu sagen, oder?

**E. Schilling:** Ist wirklich schwierig zu sagen! Wir haben ja, wir haben ja den deutschen Alters-Bericht, der letztes Jahr rausgekommen ist, der sich genau mit dem Thema Alter und Digitalisierung beschäftigt - wie gesagt nur bis 85. Aufgrund der Zahlen und Daten, da stellen Sie fest, dass bei den bis zu 75-Jährigen ungefähr 60 - 65 % internetfähig sind und auch mit dieser Technik umgehen können. Und wenn die dann die Ermutigung haben und die Begleitung, wenn es mal scheitert, dass jemand über die Brücke hilft, dann funktioniert das, dann geht das. Also gerade die, die jetzt letztes Jahr durch den Lockdown rausgeschmissen worden sind, aus der täglichen Begegnung mit anderen, das sind auch die, die wach genug sind, sich dann Hilfe und Unterstützung ran zu holen, um es für sich zum Laufen zu bringen. Also die Begegnungsstätten, die auch ihre Tätigkeit eingestellt hatten, im Wesentlichen, die haben in diesem Jahr mindestens ihre regelmäßige Klientel, wo sie Adressen und Telefonnummern hatten, versucht, auf diese Weise wieder mit ins

Boot zu holen, Veranstaltungen für die zu machen. Und das ist natürlich auch eine Möglichkeit fürs Theater, wobei (*lacht*) ich habe ja in dieser Zeit ganz besonders die Musiker und auch die Darsteller bewundert, die sich auf die Höfe der Altenheime gestellt haben und dort was geboten haben für die alten Leute. Das fand ich so liebenswert und so großartig, das war wirklich, was wir da für Anrufe gehabt haben, manchmal, huh, wirklich auch sehr belastend! So ein alter Herr, der gesagt hat: „Ich bin ohnehin seit zehn Jahren bettlägerig und jetzt kommt auch niemand mehr `rein in meine Stube, außer zum Essen bringen“

**Robert:** Als was sehen dann die alten Menschen ihre Wohnung? Ist das dann Rückzugsort? Ist es einfach ..., ist es eine Falle?

**E. Schilling:** Nein, die eigene Wohnung ist der letzte Rückzugsort! Das ist ... also, wenn Sie alte Leute fragen: 95 % sagen: „Ich will zu Hause sterben! Ich will zu Hause in meinem Bett sterben!“. Und die meisten schaffen das ja auch. Wir reden bloß nicht drüber (*lacht*), weil, wir haben diesen Fokus auf die unbezahlbaren Geschichten, sprich Pflegeprobleme, sprich Kosten für Multimorbidität und den ganzen Kram. Und ja, ein Mensch, der pflegebedürftig ist und zu Hause gepflegt wird, kostet natürlich auch Geld. Vorhin sagte die Kollegin: „Ich hatte heute eine Anruferin von 97, so eine liebenswerte alte Dame. Oh, das war so lustig, das Gespräch. Sie hat mir gesagt, ihre Tochter ist jetzt in Urlaub, die hat in ihr Handy einprogrammiert die Rufnummer vom Silbernetz und die von der alten Freundin. Und wenn sie sich alleine fühlt, soll sie da anrufen. Also hat sie bei uns angerufen und hat sich bombig unterhalten!“. (*lacht*)

Also wenn's die Kinder und die Verwandten organisieren, kann das alles funktionieren. Aber die 105-Jährige, die uns anrief, die hatte nur ihren Sohn, der einmal im Monat die Rente brachte, 80 Jahre, und die Treppen kaum schaffte, die vier zu ihr nach oben. So, und ansonsten hat sie niemanden, war aber bärenstolz darauf, dass sie sich alleine bewirtschaftet. Also sie geht für sich einkaufen, sie holt sich diese Dinge, organisiert sich die Dinge. Das Einzige, was sie nicht hinkriegt, ist das Fensterputzen. Und da hat sie halt bei der Pflegekasse angerufen, ob sie nicht wenigstens die Pflegestufe 0 kriegen kann, und da hat die Pflegekasse gesagt: Nö, sie sind zu gesund dafür. Oh, also solche Geschichten sind immer faszinierend für uns, denn das sind Bilder, die sind nicht im Alltag vorhanden von alten Menschen. Wir lernen am Telefon wirklich die Vielfalt der Alten von vorne bis hinten kennen.

**Robert:** Ja, viele Geschichten erfährt man auch nicht. Sie haben ja auch gesagt, dass es diese Zahlen nicht gibt.

**Elke E. Schilling:** Ja.

**Robert:** Sie haben ja auch mal gesagt, glaube ich auf der Website, dass man irgendwann im Alter so unsichtbar wird.

**E. Schilling:** Na ja, na ja, ich meine, unsere Leistungsgesellschaft bestimmt sich aus Leistung. Sprich: wenn ich aus dem Erwerbsleben ausscheide, sei es durch Arbeitslosigkeit oder Rente, dann leiste ich ja nicht mehr, sondern dann liege ich dem Staat auf der Kasse. Es ist zwar ein beschissenes Bild, denn das stimmt nicht: Ich habe als Rentnerin eingezahlt dafür, dass ich eine Rente kriege, aber ich bin ... es ist für diese Leistungswelt nicht vorstellbar, dass ich einen Wert habe. Und damit bin ich `raus. Und ich verliere meine Kontakte, die ich durchs Berufsleben habe, ich bin als Rentnerin ... Ein Stück weit stehe ich vor der Aufgabe, meinen Wert selbst zu definieren. Und da wir ja in einem Land der Altersdiskriminierung leben, also mein Lieblingsbeispiel dafür ist die 87-Jährige, die vor mir stand und sagte: „Ich bin nicht alt. Ich gehe auch in keine Begegnungsstätte, das sind bloß alte Leute und die reden nur über Krankheit.“ Woher soll diese alte Dame dann wissen, dass es in dieser Begegnungsstätte Möglichkeiten gibt, sich mit anderen Leuten - und zwar quer über die Altersklassen - zu organisieren und Dinge zu unternehmen, die interessant sind und die eben nicht Reden über Krankheit. Diese Brille auf das Alter, als was absolut nicht Erstrebenswertes, versperrt all das! So und von daher, genau ... Wie sind wir jetzt auf die Altersdiskriminierung gekommen?

**Robert:** Diese Sicht, die Sicht und die Unsichtbarkeit.

**E. Schilling:** Das heißt also, einerseits sind sie gesellschaftlich unsichtbar, weil der Wert sich nicht mehr aus Arbeit bestimmt, die Kontakte durch die Arbeit verschwinden und andererseits machen sie sich selber unsichtbar, weil sie eigentlich nicht alt sein wollen. Sie versuchen ihr Leben irgendwie zu organisieren, so am besten unabhängig und niemanden um Hilfe bitten (*lacht*). Und das ist so ... ich meine, ich kann es verstehen, dass für die die Autonomie bis ins hohe Alter ein absoluter Schatz ist und dass alles das, was Vater Staat an Hilfen bereitstellt, so kommuniziert werden muss, dass eine Wahlfreiheit besteht.

Also hier in Berlin gibt es eine wunderbare Geschichte, das sind die Besuchsdienste der Bezirksamter. Wenn Menschen 85 werden, dann schreibt das Bezirksamt diesen Menschen an und sagt: „Wir würden gern gratulieren kommen. Wir schicken Ihnen einen Ehrenamtlichen. Sind Sie damit einverstanden?“ Ein Drittel der Angeschriebenen reagiert überhaupt gar nicht, weil da ist es dieses Ding: „Fremde Leute kommen in meine Wohnung, gucken sich hier um. Ich kann ja selber gar nicht mehr richtig gucken. Ich weiß ja gar nicht, wie viel Staub dahinten in der Ecke liegt. Aber die sehen das. Nee, das will ich nicht! Oder dieses: Ich kann denen nichts anbieten, wie denn?“

**Robert:** Ja, das Thema Vertrauen ...

**E. Schilling:** Das ist das Thema Vertrauen. Das ist aber auch dieses Thema, dass diejenigen, die sich Leistungen für Alte ausdenken, es nicht mit den Alten reflektieren. Was wollen Sie, was brauchen sie, was können sie annehmen? Wo ist eine Grenzüberschreitung, dass meine Autonomie als alter Mensch verletzt wird, dass ich sage: Nein, lieber krepier' ich hier allein in meiner Wohnung, als dass ich irgendjemand Fremdes rein lasse. Das ist grenzüberschreitend. Die Schwelle ist die der eigenen Wohnung, ist die letzte Grenze, die so ein alter Mensch hat, und das höre ich auch, wenn sie frisch ins Altersheim gekommen sind. Ich habe ja null Verfügung mehr über mich selber. Ich bin von vorne bis hinten nur durchgeregelt. Also wofür lebe ich eigentlich noch? Ich kann nichts mehr selbst bestimmen. Also das ist ... genau das ist, was sie alle wollen: zu Hause sterben. Ich auch. *(lacht)*

**Robert:** Aber sie sorgen ja dafür, natürlich auch über Silbernetz, dass diese Geschichten sichtbar werden.

**E. Schilling:** Wir sorgen auf der einen Seite dafür, dass solche Geschichten sichtbar werden und auf der anderen Seite versuchen wir natürlich, unseren Anrufern zu vermitteln, was es an Diensten für sie gibt und geben ihnen die Rufnummern in die Hand - wie gesagt: Internet und diese unsere Informationsphilosophie, die sagt: alle Menschen müssen ins Internet und sich dort informieren können! Das können alte Menschen, je älter, desto weniger. Das heißt, es gibt ein absolutes Informationsdefizit bei alten Leuten. Sie wissen nicht, was es gibt für sie! Und dann können sie es auch nicht in Anspruch nehmen. Wenn sie aber bei unserem Telefon hören: „Also, Sie kommen nicht zum Arzt, wissen Sie, es gibt aber immer mehr Mobilitätshilfedienste. Das ist die Rufnummer, rufen Sie an!“ Und dann können die am Telefon, wie gesagt, aus der sicheren Distanz, aushandeln, was Sie wollen und was Sie können. Da kommt keiner hin und sagt: so und so! Sondern sie handeln das am Telefon aus. Das ist dieses Stück Freiheit, das wir mit unserer ... also wir sind Türöffner im Prinzip für die ganzen aufsuchenden Dienste.

**Robert:** Sie sind ja bundesweit mittlerweile?

**E. Schilling:** Ja, seit einem Jahr. Seit über einem Jahr sind wir bundesweit.

**Robert:** Da kriegen Sie ja auch schon ein bisschen so einen Eindruck über Gesamtdeutschland, ein bisschen. Ist man auf dem Land anders einsam als in der Stadt, in der Großstadt?

**E. Schilling:** Ja, natürlich. Also wenn ich nur drei Nachbarn habe und mit zweien habe ich mich verkracht, da ist verdammt wenig Kontakt möglich. Also es gibt natürlich soziale Strukturen im ländlichen Raum, die tragen. Da gibt es einen Gemeinderat oder Leute in der Gemeinde, die sich sozial verpflichtet fühlen, die dafür sorgen, dass keiner zurückbleibt. Da gibt es wunderbare Beispiele. Aber es gibt eben auch das Gegenteil, gerade hier, so denke ich, im Speckgürtel rund um Berlin, wo so ein lebhafter Zu- und Wegzug ist von jungen Leuten, die hier in Berlin keine Wohnung kriegen und die ... das sind so gegenseitige Verhinderungsgründe - also wer fremd in so eine kleine Kommune kommt, ist erstmal fremd und wird nicht per se angenommen und ist damit aber auch außen vor und diskriminiert und kann die Hilfsbereitschaft, die man ja eigentlich äußern möchte, gar nicht an die Leute bringen. Und wenn dann die alteingesessene Dorfbevölkerung halt untereinander nicht einig ist, dann ist das eine schreckliche Form von Einsamkeit. Und es kommt das hinzu, dass sich im ländlichen Raum die Versorgungsstrukturen in den letzten 30 Jahren nahezu aufgelöst haben. Also es gibt den Konsum nicht mehr, es gibt das Kino nicht mehr, es gibt die Kneipe nicht mehr. Damit entfallen im Ort die Punkte, wo man sich trifft, wenn man noch mobil ist. Und dann sitzt man zu Hause und muss den Nachbarn fragen: Kannst du mal im Supermarkt 20 km weiter was für mich kaufen, wenn's geht? (*lacht*)

**Robert:** Die Nachbarschaft ist natürlich dann alles.

**E. Schilling:** Ja, ja, und wenn ich mit der nicht kann, dann bin ich wirklich ausgeliefert. Und das ist dann wirklich eine schreckliche Form von Einsamkeit. Solche Leute haben wir auch am Telefon. Also wir sind ja sowohl bei der Silbernetz-Freundschaft als auch am Telefon anonym. Aber wenn wir eine Silbernetz-Freundschaft anknüpfen und einen Ehrenamtlichen einem alten Menschen für diesen wöchentlichen Anruf vermitteln, müssen wir hier im Büro die Daten dieses alten Menschen erfassen. Und wenn dann der Silbernetz-Freund nach einiger Zeit anruft und sagt: „Hey, mein alter Mensch ist aus dem Kontakt gegangen, ich weiß nicht, was da los ist, ich habe Sorge um ihn.“ Dann ist es ein Stück weit unsere Pflicht nachzuprüfen, was ist da los? Das heißt, wir rufen die Hilfsstrukturen vor Ort an und sagen: „Also könnten sie mal gucken, was dort bei Frau Meier los ist? Die haben wir jetzt seit 14 Tagen nicht mehr im Kontakt gehabt. Die war aber immer interessiert an ihrer Silbernetz-Freundschaft!“ Und dann kriegen wir auch eine Rückmeldung! Das netteste Beispiel dieser Art ist für mich die Silbernetz-Freundin, die mich morgens anrief und sagte: „Wir hatten gestern Abend unser Gespräch. Ich sollte heute Morgen anrufen“ - es war Winter, Schnee, draußen und sie führt einen Hund im Garten aus, und ich erreiche sie jetzt nicht. Ich habe Angst, sie liegt im Schnee und erfriert. Dann habe ich sofort dort in der Kommune

angerufen und drei Stunden später kriegt man den Bescheid: alles in Ordnung! Und sie hat sich sehr gefreut, dass wir uns gekümmert haben.

**Robert:** Klar, man geht natürlich auch so eine Beziehung ein.

**E. Schilling:** Es ist ein Stück weit eine Beziehung und es ist auch im Rahmen der Möglichkeiten auch ein Stück weit eine Verantwortung, die liegt bei der Gefahr für Leib und Leben. Das sagt ja direkt das Gesetz: Bei Gefahr für Leib und Leben besteht eine Verpflichtung zum Handeln. Das heißt, wir rufen die Feuerwehr oder die Polizei notfalls oder eben die örtlichen Hilfsstrukturen, wenn wir vermuten müssen, dass dort Gefahr für Leib und Leben vorliegt. Und ansonsten wahren wir die Anonymität. Wir sagen unseren Silbernetz-Freunden: „Mach am besten eine Vereinbarung, was du tun sollst, wenn du deinen alten Menschen nicht erreichst zum vereinbarten Termin“. Und dann gibt es so Nachbarn oder Freunde oder Hilfsstrukturen vor Ort, wo man sich melden kann und dann gucken kann. Oder der alte Mensch sagt: Pass auf, wenn ich mich nicht melde, dann bin ich tot und das ist gut so. Das gibt es auch! Also wir haben ganz radikale alte Herren gerade - es sind häufig die Männer, die so absolut rigoros entscheiden dann. Alles drin.

**Robert:** Ja, das ist natürlich dann auch, dass dann ein Partner, eine Partnerin stirbt, und dann ist man allein. Wie gehen die alten Menschen mit dieser fehlenden Nähe oder auch fehlen Körperlichkeit um?

**E. Schilling:** Weiß ich nicht, weiß ich nicht!

**Robert:** Wird darüber geredet, über Körperlichkeit?

**E. Schilling:** Kann durchaus sein, dass darüber ... ich habe es noch nicht am Telefon gehabt.

**Robert:** So Zärtlichkeit, dass einem sozusagen, die Berührung fehlt, und solche Dinge?

**E. Schilling:** Na ja, das sind, das sind so die Geschichten ... aber das geht ja im Grunde genommen uns allen so, jetzt in dieser Corona Zeit, wo ich auch mit einer Anruferin durchaus mich darüber unterhalten kann, dass ich wirklich mal gerne wieder jemanden in den Arm nehmen möchte und das gut verstehen kann, wenn sie das Bedürfnis hat. So also, das ist eine offene Rede, aber Sexualität ist kein Thema, es sei denn, es ruft ein Sex-Anrufer an, die haben wir auch.

**Christoph:** Ja?

**E. Schilling:** Ja! Die werden dann gesperrt, das ist nicht unsere Klientel!

**Christoph:** Ja, ach wirklich, die ...

**E. Schilling:** ... ja, die rufen überall an, wo es kostenlos ist (*lacht*), in der Hoffnung, sie erwischen jemanden!

**Robert:** Ja, ganz spannend: wir konnten ja kurz mal einen Blick hineinwerfen da in den Raum, vielleicht können Sie es mal kurz beschreiben? Das sind so kleine ...

**E. Schilling:** ... Sprechkabinen mit Schalldämmung dazwischen und in der Mitte haben wir diesen Lautstärke-Regler, der anzeigt: Okay, wenn die Kollegin jetzt zu laut lacht, dann stört es möglicherweise den Telefonisten in der Nachbarzelle! Also: runterfahren. Das ist so ein Signal für zu hohe Lautstärke.

**Christoph:** Ist das das Ohr, was man dort sieht, das rote?

**E. Schilling:** Ja ja, das ist das Ohr da oben. Oder wenn es grün leuchtet, ist alles paletti, wenn es rot wird, dann bin ich zu laut. Also ich mache immer sehr laut, bei mir leuchtet das öfter mal rot, wenn ich da drüben bin. (*lacht*)

**Christoph:** Sie müssen sie ja vielleicht auch mal laut reden, wenn Leute schwer hören, oder?

**E. Schilling:** Na ja, wir arbeiten ja alle mit Kopfhörern und Mikro, und wenn man das Mikro dicht an den Mund, also unter die Unterlippe nimmt, dann kommt man auch an, da muss man nicht schreien.

**Erzähler:** An dieser Stelle unterbrechen wir das Interview – die zweite Hälfte des Gesprächs mit Elke E. Schilling stellen wir euch in Kürze vor. Wenn es interessiert: die Website von Silbernetz e. V. findet ihr unter [www.silbernetz.org](http://www.silbernetz.org).

**Robert:** Und dies ist die Podcast-Serie: „KOMM MIR NICHT ZU NAH – Zur Regelung von Nähe und Distanz in der Stadt, in der wir leben – und in dem Theater, das wir machen“ von club tipping point Berlin.

Ende 1. Teil