

Blickwechsel

EIN PROJEKT DER INTEGRATIONSAGENTUR DES CARITASVERBANDES RECKLINGHAUSEN



01/2021

„FRAUEN TELEFONIEREN MEHR ALS MÄNNER“

Kulturelle Eigenheiten bei Kommunikation am Telefon / Interview mit Mitarbeiterin Matanat Aslanov

Matanat ist seit anderthalb Jahren ehrenamtliche Mitarbeiterin des Fachdienstes Integration und Migration. Sie unterstützt die Caritas bei Übersetzungen von Russisch und Türkisch  Deutsche und umgekehrt. Sie selbst kommt aus Aserbaidschan. Es motiviert sie, sich ehrenamtlich zu engagieren, weil sie gern in der Beratung  und dabei auch ein Kinderangebot unterstützt.

Sofia Bisslich: Was würdest du sagen, wie viel telefonierst du am Tag?

Matanat Aslanov: Ich telefoniere nicht, wenn es nicht sein muss. Nur, wenn ich Termine für die Familie vereinbaren muss. Einmal im Monat telefoniere ich mit meinen Freunden

aus Aserbaidschan. Meistens rufen sie mich aber an. Per WhatsApp rufe ich alle zwei Tage meine Schwiegermutter an.

Sofia: Oh, das ist aber oft.

Matanat: Ja das stimmt. Ich brauche meist selbst gar nicht anrufen, da ich immer angerufen werde. Ich muss nur darauf warten.

Sofia: Du telefonierst also doch ganz schön viel. Du bist aber eher diejenige, die angerufen wird, als selbst anruft.

Matanat: Ja genau.

Sofia: Ich habe schon oft gehört, dass jemand zwei Telefonnummern hat, zum Beispiel eine Nummer für WhatsApp und  für Handy.

Matanat: Ja das stimmt. Das ist bei mir nicht so. Ich weiß aber auch nicht, warum. Mein Mann hat zum Beispiel zwei Nummern. Das liegt wahr- 



**BITTE
FREISTELLEN!**



scheinlich daran, dass er sich hier in Deutschland ein neues Handy gekauft hat mit einer neuen Nummer, er aber die alte Nummer nicht abgeben wollte, da seine Freunde in Aserbaidschan die Nummer kennen. Ich kann mir vorstellen, dass das wahrscheinlich bei vielen anderen auch so sein wird.

Sofia: Wie ist es in Aserbaidschan? Wie geht man ans Telefon? Meldet man sich mit dem Vornamen oder sagt man nur Hallo?

Matanat: Ich glaube, es gibt nicht viele Unterschiede zu Deutschland. Jedoch ist es so, dass man in Deutschland Frau und dann den Nachnamen sagt, in Aserbaidschan sagt man Frau und den Vornamen.

Sofia: Also würde ich mich dann mit Frau Sofia melden?

Matanat: Ja genau.

Sofia: Deswegen sprechen mich in der Beratung so viele mit Frau und dem Vornamen anzusprechen. Ich dachte, viele könnten sich meinen Nachnamen nicht merken ...

(Matanat lacht.)

Sofia: Wie lange dauert ein Telefonat bei dir?

Matanat: Kommt drauf an, mit wem ich spreche. Wir Frauen in Aserbaidschan sprechen sehr lange am Telefon. Zwei bis vier Stunden kann ein Telefonat schon dauern. In Deutschland arbeiten viele Frauen und haben weniger Zeit zum Telefonieren. Das ist in Aserbaidschan anders. Die Frauen haben viel Zeit und telefonieren deswegen auch deutlich länger. Wir kochen dabei, kümmern uns um die Kinder

Sofia: Was ist mit den Männern?

Matanat: Die telefonieren viel weniger. (Sie lacht.)

Sofia: Gehst du immer ans Telefon, egal in welcher Situation man dich anruft? Also z.B. wenn du grade unterwegs bist, oder im Supermarkt.

Matanat: Nee, das mache ich nicht. Wenn ich keine Zeit habe, gehe ich nicht ans Telefon. Vielleicht gehe ich kurz dran und sage, dass ich keine Zeit habe. Frage dann aber kurz nach, ob alles gut ist. (In der Zwischenzeit kommt ihr Mann Vüsal zum Interview dazu.)

Sofia: Wenn jemand mal nicht direkt ans Telefon geht, rufst du die Person dann öfter hintereinander an?

Matanat: (lacht) Ja, bei meinem Mann schon. Da rufe ich sehr oft hintereinander an.

Vüsal: Ja das stimmt. Das war früher aber schlimmer als heute.

Sofia: Ich kenne das auch, dass Klienten sehr oft hintereinander anrufen. Das kann auch ein bisschen anstrengend werden.

Matanat: Ja das glaube ich dir.

Sofia: Wie sieht es denn aus mit der Mailbox, benutzt du die?

Matanat: Nee, die benutze ich nicht. Auch nicht in Aserbaidschan.

Sofia: Wusstest du, dass es sie gibt?

Matanat: Ja, doch.

Sofia: Ich habe gehört, dass viele Menschen aus dem arabischen Raum die Mailbox gar nicht kannten, bevor sie nach Deutschland gekommen sind.

Matanat: Ja das habe ich auch schon gehört.

Sofia: Vielen Dank für das Gespräch.

KEIN NAME UNTER DIESER NUMMER

WARUM DIE MELDUNG AM TELEFON IN ANDEREN LÄNDERN AUF DEUTSCHE OFT KOMISCH WIRKT



Aljo?“ (Hallo?), „Da!“ (Ja!) oder „Sluschaju! (Ich höre.) So meldet man sich in

Russland am Telefon. Das klingt für deutsche Ohren ungewöhnlich.

Warum melden sich die Russ*innen nicht wie wir am Telefon, mit ihrem Namen? Fernmündlich prallen kulturelle Selbstverständlichkeiten aufeinander.

Aus russischer Sicht muss sich derjenige als erste vorstellen, der anruft und nicht umgekehrt. Der Russe denkt: „Ich bin doch bei mir zuhause, und der Anrufer ‚klopft‘

bei mir an.“ Deswegen meldet man sich in Russland nicht mit Namen. Privat nie, dienstlich fast nie.

Der deutsche Brauch sich mit dem Namen am Telefon zu melden, erscheint anderen eigenartig und unlogisch. Dass die Vermittlung den Namen des Unternehmens sagen muss, das sehen viele noch ein. Aber dass jeder Mitarbeiter in jeder Abteilung immer wieder seinen Namen sagen soll, nicht.

Ähnlich ist es im englischsprachigen Raum. Auch in Großbritannien, Irland, Australien und den USA meldet sich der/die Angerufene seltenst mit dem Namen. Meistens hört man nur ein „Hello“, und mit Glück die Firma oder den Namen der angerufenen Institution.

„Als das Telefon eine ganz neue Erfindung war, gab es eine wilde Debatte dazu, was man sagen

sollte, wenn man den Hörer dieses neuartigen Geräts abnimmt“, schreibt John-Erik Jordan bei „babbel.com“ über die Grußformel und wie man in verschiedenen Sprachen ans Telefon geht. Alexander Graham Bell, der seinen Entwurf des Telefons 1876 patentieren ließ, hatte ursprünglich „Ahoi“ als Grußformel für das Telefon angedacht. Für die meisten Telefonneulinge klang das zu nautisch, es setzte sich nie wirklich durch.

1877 war es Thomas Alva Edison, der auf die „Hallo“-Idee kam – obwohl das Wort damals eigentlich gar nicht als Grußformel im Umlauf war. Es wurde als Ausruf verwendet, um Aufmerksamkeit zu erregen. Mit der Standardisierung des Gebrauchs von Hallo in den Anleitungskapiteln der ersten Telefonbücher ging es dann in den normalen Alltagsgebrauch über, auch unabhängig vom Telefon. ■

Illustration Sandra Rodenkirch

DIE LUSTIGSTEN BEGRÜSSUNGEN UND ABSCHIEDE

Unterschiedliche Traditionen und Kulturen führen auch am Telefon manchmal zu besonderen Momenten. Hier eine kleine Auswahl:

1 „Begrüßung nur mit dem Vornamen in der Ansicht, man wüsste dann genau wer dran ist. Blöd nur, wenn der Vorname Mohammed ist...“

2 „Verabschiedung ohne etwas zu sagen. Kommt unhöflich rüber, ist aber in einigen Kulturen normal.“

3 „Das Abschiedswort wird mehrmals wiederholt: „Tschüss, tschüss, tschüss...“

4 „Schweigen am Telefon zu Beginn des Telefonates, weil man unsicher ist wer mit dem Gespräch beginnt.“

5 „Man denkt die Person ist am Telefon, jedoch ist die Mailbox aktiv und man fängt an zu erzählen.“

SCHON GEWUSST?

Drei Milliarden Menschen weltweit nutzen Smartphones, prozentual auf die Bevölkerung umgerechnet am häufigsten in Australien, Kanada und Spanien...

DIE ANEKDOTE AUS DEM ALLTAG

SITUATIONEN AUS DEM BERUFSALLTAG VON CARITAS-MITARBEITENDEN – HEUTE: TELEFONATE

Franziska Zangerl, hauptamtliche Flüchtlingsberaterin im Fachdienst Integration und Migration, und Mustafa Asaad, ehrenamtlicher Sprachmittler kennen sich bereits seit einigen Jahren. Kennengelernt haben sie sich in der dezentralen Beratung. Seit Juli 2019 unterstützt Mustafa Franziska in der Beratung bei der arabisch-deutschen Übersetzung.

In den Beratungssituationen kommt es immer wieder zu kuriosen Situationen, weil es große kulturelle Unterschiede gibt in Sachen Telefonieren. Franziska berichtet davon, dass Mustafa in der Beratung mehr telefoniert. So ein Gespräch kann sich auch schon mal ziemlich in die Länge ziehen, obwohl Franziska nur eine kleine Info weitergeben wollte. Das liege daran, dass ein Telefonat mit Menschen aus arabischer Herkunft insgesamt länger dauere, erklärt Mustafa.

ERSTMAL SMALLTALK

Zunächst einmal werde das Telefonat mit Smalltalk eingeleitet. Egal, ob man die Person am anderen Ende der Leitung kenne oder nicht. Da wundert man sich schon als Berater*in, warum es so lange dauert, um auf den Punkt zu kommen. Die Frage an sich werde anschließend beantwortet und das Telefonat ende wieder mit Smalltalk. Oft würden auch persönliche Fragen gestellt oder alte Geschichten angesprochen. Es kann dazu



Das Telefon hat beinahe etwas Überirdisches an sich: Man kann theoretisch jederzeit jeden erreichen und trotzdem selber unerreichbar bleiben.

Ernst R. Hauschka, Dr. phil., dt. Aphoristiker, Lyriker, Essayist und Bibliothekar (1926-2012)

kommen, dass die Abschiedsworte mehrmals wiederholt werden: „Bye Bye, Inshallah, Bye...“ Das könne damit zusammen hängen, erklärt Mustafa, dass derjenige, der angerufen hat, in der „Pflicht“ sei, auch aufzulegen. Mit den wiederholten Verabschiedungen leite man die Warteschleife ein, bis aufgelegt wird. Übrigens ist es bei Älteren aus Respekt so, dass nur der ältere Mensch auflege, egal, ob er angerufen habe oder nicht. Franziska berichtet, dass sie zu Beginn ihrer Tätigkeit immer gedacht habe, dass ihre Klient*innen noch etwas wichtiges am Schluss gesagt haben, als sie

auflegen wollte. Manchmal habe sie die Klient*innen danach nochmal angerufen. Ganz unangenehm könne es auch sein, wenn man jemanden auf seiner Whats-App-Nummer mit einem Videoanruf kontaktiert und dann plötzlich in Syrien lande und einen auf einmal 20 Augen anschauten, wie es unserer ehrenamtlichen Mitarbeiterin auch bereits passiert ist. ■

INFO

Kommen Euch diese oder ähnliche kulturelle Fettnäpfchen bekannt vor?

Dann schreibt uns gerne, am besten per Mail an s.bisslich@caritas-recklinghausen.de.

GESCHENKE FÜR DEN ZIEGELGRUND

AKTION VOR WEIHNACHTEN FÜR KINDER UND ERWACHSENE: ÜBERRASCHUNG FÜR GROSS UND KLEIN

Bereits eine Woche vor Weihnachten konnten sich 47 Kinder über Geschenke aus dem BBZ Ziegelgrund freuen. Irena Sef, Mitarbeiterin im BBZ, hatte Kinder im Alter von  bis zwölf aus insgesamt 18 Familien aus dem Ziegelgrund und Umgebung beschenken können. Wir waren dabei.

Verschenkt wurden gebrauchte Spiele, die der Verein Marl Spiel e.V. vervollständigt und dem Caritasverband e.V. für diesen Zweck gespendet hatte. Drei große

Kartons hatte Fra  Seidensticker vom Verein gestiftet. Den Kontakt zum Spender hatte Klaus Otto Bötsche, Gemeinwesenarbeit des Diakonischen Werks e.V., hergestellt.

Eine Woche später waren dann die Erwachsenen dran.

Gemeinsam mit zwei ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen wurden kleine Säckchen mit Süßigkeiten zusammengestellt. Jeder der ca. 250 Haushalte des Ziegelgrundes wurde beschenkt.

Irena Sef erzählt im Anschluss, sie habe auf diese Weise viele neue Kontakte in der Siedlung knüpfen können und sei dadurch in einen anregenden Austausch mit den Bewohner*innen des Ziegelgrundes gekommen. Überlegt wird derzeit, diese Aktion auch im nächsten Jahr wieder durchzuführen. ■



HILFE AM TELEFON IN RECKLINGHAUSEN: WO BESORGTE SEELEN ANRUFEN KÖNNEN

WELCHE RUFNUMMERN FÜR ALLE LEBENSWICHTIGEN FRAGEN DA SIND

Barbara Rode ist seit 40 Jahren am anderen Ende. Nicht der Welt. Ganz im Gegenteil. Sie ist nah. Geographisch und menschlich. Mit Frau Rode zu sprechen bedeutet, sich einem Menschen nah zu fühlen. Sie geht „in Kontakt“ mit ihrem Gegenüber am anderen Ende der Leitung: Seit 40 Jahren ist Barbara aktiv bei der Telefonseelsorge Recklinghausen, seit zehn Jahren auch als Supervisorin. Die Welt der ehrenamtlichen Seelsorgearbeit an Telefon, Computer, im Chat und im persönlichen Kontakt hat sie entscheidend mitgestaltet.

In einem Jahr rufen 932.100 Menschen in Deutschland bei der Telefonseelsorge  und sprechen mit Mitarbeiterinnen wie Barbara Rode . 2020 haben 13.000 Frauen und Männer in Recklinghausen angerufen. Die Gespräche finden auf Deutsch statt. Aber es gibt auch viele Anrufer*innen mit Migrationshintergrund.

CORONA-KRISE UND STRESS SIND GROSSE SORGEN

Derzeit bestimmt die Corona-Krise die Gespräche am Telefon: Frauen und Männer rufen an, weil sie Angst vor Ansteckung haben und gleichzeitig unter der Isolierung leiden. Die Sorge um den Arbeitsplatz und die häusliche Enge potenziert den familiären Stress.

Die meisten Anrufer*innen, etwas über die Hälfte, sind zwischen 50 und 59 Jahre alt.

Anders ist das im Online-Angebot: Die meisten Ratsuchenden im Chat der Telefonseelsorge sind jünger als



Fotos: privat

Barbara Rode ist eine der über 100 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen bei der Telefonseelsorge Recklinghausen.

30 Jahre. „Allein im letzten Jahr hatten wir einen Zuwachs von 70% mehr Konversationen im Chat- und Mailbereich“, erklärt Gunhild Vestner, Leiterin der Telefonseelsorge Recklinghausen. „Das liegt zum Teil daran, dass unsere Mitarbeiter*innen mehr von zu Hause arbeiten und wir noch erreichbarer sind als vor der Pandemie.“ Aber auch da  dass sich die digitale Kommunikation immer mehr

anbiete. „Die Telefonseelsorge war die erste Beratungsstelle, die sofort in dem Jahr, als das Internet auch für private Zwecke genutzt werden konnte, Chat-Angebote ermöglicht hat.“ 1995 war das. In Recklinghausen gibt es seit 2008 regionale Chatmöglichkeiten.

Auch an den Telefonen gab es einen Anstieg bei den Anrufen – um 20%. „Auch das liegt teilweise



Das Leitungsteam der Telefonseelsorge Recklinghausen (im Uhrzeigersinn): Gunhild Vestner (Leitung), Christa Bischoff (stellvertretende Leitung), Susanne Heider (Büro), Torsten Ferge (stellvertretende Leitung).

„daran, dass wir noch mehr für die Menschen da sein können“, so Gunhild Vestner.

In vielen Gesprächen mit der Telefonseelsorge geht es um Beziehungskonflikte: um Probleme in der Partnerschaft oder Streitigkeiten in der Familie.

Fast in jedem zehnten Anruf geht es um die quälenden Gedanken an Suizid. Im Online-Chat dreht sich sogar fast jeder dritte Chat um Suizid.

NIEMAND MUSS PERFEKT DEUTSCH KÖNNEN

In den letzten 10 Jahren haben die Gespräche mit Menschen, die psychisch erkrankt sind, deutlich zugenommen: 2020 wurden diese Erfahrungen am Telefon in jedem dritten Gespräch angesprochen, im Chat bei 47% der Kontaktaufnahmen. Davon leiden die meisten Menschen unter Depressionen.

Melden sich denn auch Menschen mit Migrationshintergrund bei der Telefonseelsorge? „Ja, natürlich“, so die Leiterin. „Per Telefon und online. Oft merken wir nicht sofort, dass jemand einen Migrationshintergrund hat, und erfahren das erst aus dem Kontext des Gesprächs.“ Allerdings müsse man weder perfekt Deutsch sprechen noch schreiben können, um die Telefonseelsorge zu kontaktieren. „Jede*r darf sich an uns wenden, wenn er

oder sie Sorgen hat. Wir bemerken, wie groß manchmal die Diskrepanz zwischen den Themen der Gesellschaft und den Themen in der Familie ist.“ Die Frage nach der eigenen Identität sei schwierig zu klären. „Und wir haben großen Respekt vor den Menschen, die sich bei uns melden – weil sie ja schon so viel Integrationsarbeit für sich geleistet haben, bevor sie sich an uns wenden.“ ■

INFO

Weitere Telefon-Beratungsstellen:

Muslimisches Seelsorge-Telefon:

030-443509821
<https://www.mutes.de>

Telefon Doweria (russischsprachige Telefonseelsorge):

030-44308468
http://www.berliner-telefonseelsorge.de/6_Doweria/index.html

CARITAS:

Unter anderem Suchtberatung, Verbraucherinsolvenzberatung, Schwangerschaftsberatung:
www.caritas-recklinghausen.de/beratung/beratung-hilfe

Ehe-, Familien- u. Lebensberatung Recklinghausen:

www.ehefamilieleben.de/lokale-beratungsstellen/recklinghausen/beratungsstelle-recklinghausen/

www.beratungsstellen-recklinghausen.de

Adressen, Informationen und Termine der Beratungsstellen.

Frauenberatung:

02361 / 1 54 57
www.frauenberatung-recklinghausen.de

Nummer gegen Kummer:

116111 (für Kinder)
 0800-1110550 (für Eltern)
<https://www.nummergegenkummer.de>



INTERVIEW MIT BARBARA RODE

Ist die Telefonseelsorge landes- oder bundesweit oder erreiche ich immer jemanden in Recklinghausen?

Mittlerweile ist unser Angebot regionalisiert. Das ist sehr gut, weil der anrufende Mensch so weiß, dass man wirklich in der Nähe ist. Falls dem oder der Anrufenden Beratungsstellen genannt werden können, hilft es, wenn wir die Adressen in der eigenen Region nennen können. Denn Zeit, die nicht auf die Suche nach Kontakten in anderen Regionen verwendet werden muss, haben wir für andere zur Verfügung.

Wie oft ist die Telefonseelsorge erreichbar?

Die Telefone sind rund um die Uhr besetzt – wir sind 24 Stunden, sieben Tage die Woche zu erreichen. Ein hohes Gut, unsere Erreichbarkeit. Sollte doch mal „besetzt“ sein, wird der oder die Anrufende weitergeleitet an einen Apparat in einem der Telefonseelsorge-Büros in einer Nachbarregion.

Und kann man nur anrufen oder auch mailen oder chatten?

Alein in 2019 wurden in Deutschland 34.795 Mails geschrieben, 19.540 Konversationen in Chats geführt, in einigen Städten gibt es auch die Möglichkeit zu Vor-Ort-Gesprächen, 50.000 gab es im letzten Jahr.

Was ist das wichtigste, wenn man Menschen am Telefon begegnet?

„Zeit und Geduld mitzubringen, das ist uns besonders wichtig. Durch Zuhören und ‚Dasein‘ versuche ich, ‚in Kontakt‘ mit den Menschen, die bei uns anrufen, zu gehen. Das ist ein sicheres Angebot, das man jederzeit anonym annehmen kann.“

KURZ
GESAGT

BLICKWECHSEL: POST AUS KENIA

NAIROBI. In der letzten Ausgabe haben wir in der Anekdote über die Gastfreundlichkeit einer kenianischen Familie berichtet. Nach Erscheinen der Blickwechsel-Ausgabe ging ein Exemplar nach Ostafrika zu Sussy Onzoleh und Tom Oguta und ihren Kindern.

Die Post war – auch wegen der Corona-Pandemie – etwas länger unterwegs. Aber in letzter Sekunde vor Redaktionsschluss erreichte uns noch dieses Bild. Sussy schreibt dazu: „XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX...“

Foto: privat

PANDEMIE-INFORMATIONEN IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN

RECKLINGHAUSEN. Die Pandemie scheint nach wie vor kein Ende zu nehmen. Da die neuen Regelungen oder geänderte Maßnahmen sich nicht immer selbst erschließen, hier noch einmal der Hinweis auf die Informationen im Internet, die die Bundesregierung in verschiedenen Sprachen zusammengestellt hat:

<https://www.integrationsbeauftragte.de/ib-de/amt-und-person/informationen-zum-coronavirus>

Jede und jeder Einzelne kann mit seinem Verhalten dazu beitragen, sich selbst, Ältere und Menschen mit Vorerkrankungen vor dem Coronavirus zu schützen. Auf dieser Internetseite sind die wichtigsten Beschlüsse zusammengestellt. Diese werden vorerst bis zum 28. März 2021 verlängert. Es gibt Infos in Englisch, Französisch, Türkisch, Italienisch, Russisch, Farsi/Dari, Chinesisch, Arabisch, Spanisch, Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Ungarisch, Griechisch, Vietnamesisch, Tigrinya, Albanisch, Tschechisch und Kroatisch.

TERMINE UND ANKÜNDIGUNGEN

FEIERTAGE:

Da keine Veranstaltungen geplant werden können, gibt es an dieser Stelle keine Termine. Allerdings können wir auf die Feiertage hinweisen, die in Nordrhein-Westfalen noch anstehen. An diesen Tagen sind Geschäfte, wenn sie regulär geöffnet sein sollten, ganz normal für einen Tag geschlossen:

Tag der Arbeit:
01. Mai 2021 (Samstag)

Christi Himmelfahrt:
13. Mai 2021 (Donnerstag)

Pfingstsonntag:
23. Mai 2021 (Sonntag)

Pfingstmontag:
24. Mai 2021 (Montag)

Fronleichnam:
03. Juni 2021 (Donnerstag)

**Tag der deutschen Einheit: 03.
Oktober 2021 (Sonntag)**

Allerheiligen:
01. November 2021 (Montag)

1. Weihnachtsfeiertag:
25. Dezember 2021 (Samstag)

2. Weihnachtsfeiertag:
26. Dezember 2021 (Sonntag)

Gefördert von:



Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



IMPRESSUM

Herausgeber: Caritasverband für die Stadt Recklinghausen

Redaktion: Sofia Bißlich
(Integrationsagentur)
Mareike Graepel
(freie Journalistin)

1. Auflage: 1000 Exemplare

Layout: RDN Agentur für PR GmbH,
Jens Valtwies,
Recklinghausen

Kontakt: Caritasverband für die Stadt Recklinghausen
Integrationsagentur,
Sofia Bißlich
s.bisslich@
caritas-recklinghausen.de

Bestellung: Anfragen per Mail