

Guntram H. Stroebe: Gekonnt telefonieren - Gewinner auf beiden Seiten.- Sindelfingen: expert verlag; Wien: Orac 1986, 230 S., DM 48,-

Das ist ein weiteres aus der unüberschaubaren Zahl von 'Wie werde ich erfolgreich'-Büchern, diesmal zum Thema: 'Gekonnt telefonieren'. Es richtet sich an "alle, die viel telefonieren und dies mit weniger Stress und mehr Zufriedenheit tun wollen", heißt es auf dem Buchrücken. Allerdings scheint dieses disperse Publikum Probleme mit Büchern zu haben. Zumindest wird es so eingeschätzt, denn Autor Guntram H. Stroebe gibt immerhin 17 (!) Seiten lang Instruktionsanweisungen für sein Buch. Kulturpessimisten ließen sich an dieser Stelle gewiß zum Lamento: "So weit ist es also schon gekommen!" hinreißen. Wir wollen dagegen dem Autor konzedieren, daß er die Zeitnot seiner Zielgruppe kennt und ihr gezielte Hinweise zum selektiven Gebrauch für das individuell-konkrete Problem geben will.

Ab Seite 18 geht es in medias res: Eine Graphik veranschaulicht das Hauptproblem, nämlich die Verhinderung von "Kommunikationskarrieren" durch "Kommunikationsbarrieren". Wie wahr! Das Ziel, nämlich

die Überwindung letzterer zur Ermöglichung ersterer, erstrebt Stroebe inhaltlich hausbacken. Was Sie schon mehrmals bei Mitarbeiterschulungen und Führungskräfte-seminaren gehört und gespielt haben, hier findet es sich wieder: Streßabbau, Selbstprüfung, Motivation, Selbstbild versus Fremdbild, Offenheit etc. Neu ist an der Umsetzung die didaktische Virtuosität, die mündlich und in der Gruppensituation gewiß wirkungsvoll eingesetzt werden kann, ein Ratgeberbuch aber zerfleddern läßt. Dabei könnte das Prinzip des Arbeitsheftes mit Raum für Notizen und Antworten auf die vielen Fragen an den Leser durchaus sinnvoll sein, nur: Weniger wäre sicherlich mehr gewesen! Neben den Fragen gibt es: den lehrreichen Dialog, natürlich in Form eines Telefonates zwischen der klugen Frau Freude und dem unbedarften Herrn Meier. Das klingt emanzipatorisch. Klingt aber nur, denn Frau Freude ist Mitarbeiterin und Herr Meier Leiter. Weitere Lehr- und Lernmittel: Symbole (Computergraphiken) zur Orientierung, Gesprächs- und Beobachtungsraster, Karikaturen, Tests, Formulare für Gesprächsnotizen, Checklisten für Kundenreklamationen, Antwortvorgaben sowie ein "praktisches" Schlußkapitel mit Hinweisen, wie bestimmte Ziele (z.B. Löschen von Notizen) mit adäquaten Mitteln (in diesem Fall als Aha-Erlebnis auf Seite 195: Radiergummi) erreichbar werden. Dazwischen Witze von R. Lembke (alle mit Quellenangabe, aber leider dem Rezensenten bekannt) und eine wirklich hervorragende Sammlung von Sprüchen und Weisheiten verschiedener Kulturen, die auf den gut bestückten Zettelkasten des Autors schließen lassen.

Ich habe die Fragen in dem Buch beantwortet, die Raster ausgefüllt, und vielleicht telefoniere ich jetzt wirklich "gekonnter". Wahrscheinlich tut diese Besprechung dem Autor und seinen Intentionen unrecht, die praktischen Hinweise und die Übungen mögen vielen tatsächlich wertvolle Hilfe sein. Für mich dominierte der Eindruck, daß hier Unmögliches versucht wurde. Aber offensichtlich gehöre ich nicht zur Zielgruppe und bin ganz einfach "falsch verbunden".

Hannes Haas