

Das Telefon ist stets dabei, es macht Fotos, verschickt Nachrichten, beschreibt Wege. Nur fremde Nummern muss es kaum noch anwählen. Das ist zumindest die Beobachtung von Helmut Herzog: „Die Jugendlichen telefonieren mit ihren Handys ja gar nicht“, sagt der 76-Jährige. Herzog ist Vorsitzender des Ulmer Vereins „Jung und Alt zusammen“, der Hauptschüler bei der Berufsorientierung unterstützt. Etwa in Form eines Telefontrainings: Zunächst lernen die Jugendlichen die Grundsätze höflicher Kommunikation kennen und dass für den Anruf bei einem Ausbildungsleiter gute Vorbereitung, Konzentration und nicht Kaugummi im Mund gefragt sind. „Es fehlt das Wissen, wie ich vorgehen muss, um ans Ziel zu kommen“, hat Herzog beobachtet.

Genau das üben die Jugendlichen im Telefontraining: Jeder ruft bei eingeweihten Senioren an, die in die Rolle eines Chefs oder Personalreferenten schlüpfen. „Das ist mit viel Aufregung und einigen Fehlversuchen verbunden“, erzählt Herzog. Am Ende gibt es ein Feedback und einen Arbeitsbogen, in dem die Jugendlichen ihre Eindrücke nach Telefonkontakt für eine echte Bewerbung festhalten. Eingesammelt wird der nicht. „Wir schenken Aufmerksamkeit. Wenn das zu mehr Selbstvertrauen führt, ist unser Ziel schon erreicht“, sagt der Betriebswirt. Bei seinem früheren Arbeitgeber seien freundliche Anrufe von jungen Bewerbern stets willkommen gewesen, sagt er. Der Haken allerdings: Das ist zwanzig Jahre her.

Seither hat sich viel getan. Kollaborationstools, Videochat und Messengerdienste haben sich breitgemacht. Fachleute sprechen von asynchroner Kommunikation und meinen den zeitlich versetzten Austausch von Datenpaketen. Der vor allem dann Blüten treibt, wenn die Gesprächspartner gleichzeitig online immer neue Nachrichten austauschen, deren Inhalte sich häufig überschneiden. „Sprachnachrichten-Pingpong in Echtzeit ist ineffizient – da ruft man sich besser an“, sagt Anitra Egger. Die Vortragsratgeberin hat sich auf



Lange her: In den Sechzigerjahren galt das Telefonieren noch was.

Foto Interfoto

Keine Angst vor dem Telefon!

Junge Leute scheuen Anrufe – auch berufliche. Doch Gespräche sind die besten Problemlöser.

Von Deike Uhtenwoldt

Digitalisierung verlegt – und darauf, wie Kommunikation wieder smarter und humaner werden kann. Genau das müssten eigentlich ältere Menschen, also Eltern, Ausbilder, Mittvierziger wie Egger selbst, den Jüngeren vorleben. Stattdessen seien die meisten längst abhängig vom „Thriller-Effekt“ neuer Nachrichten und dem Zwang, ständig die Welt- und Wetterlage zu überprüfen.

Das Telefonieren gerate darüber ins Hintertreffen. Die Autorin bedauert das: „Ein Anruf erspart dir eine Fülle unnützer Mails.“ Letztere würden zudem vielfach nur noch gescannt und nicht gelesen – eine Quelle von Missverständnissen. „Vertrieb geht am schnellsten über das Telefon, man kann eine Beziehung aufbauen“, weiß Egger. In letzter Zeit muss sie dafür allerdings mehrfach Anlauf nehmen und nicht selten einen Telefontermin ausmachen. „Führungskräfte verbringen 90 Prozent ihrer Arbeitszeit in Videocalls, man erreicht sie nicht mehr.“ Wer dennoch rangeht, um zu sagen, dass er gerade nicht telefonieren kann, kriegt von der Kommunikationsexpertin den Stempel „digitaler Analphabet“ aufgedrückt: „In einer Konferenz schalte ich das Telefon in den Nicht-stören-Modus.“

Die zweite Entwicklung, die dem Telefongespräch entgegenstehe, sei die „Like-Gesellschaft“, sagt Egger. „Die Leute haben wahnsinnig Angst, irgendwo anzurufen und sich womöglich eine Absage abzuholen.“ Dabei ist keine Antwort ebenfalls ein „Nein“ – nur ineffizienter: „Vielleicht ist ja die Absage nur situativ, und es lohnt sich, später noch mal anzurufen“, sagt Egger. Ihr Ansatz: Kommunikation so menschlich und nutzbringend wie möglich zu machen. „Digitale Balance bedeutet, die Empathie der Fleischwelt zu kombinieren mit der Effizienz des Digitalen.“

Erfahrung mit beiden Welten, der analogen und digitalen, hat Luca Caracciolo, Chefredakteur der Technology Review. Seit Langem arbeitet er mit Kollaborationstools und greift immer dann

zum Telefon, wenn es besonders komplex oder emotional wird. „Konflikte kann man nicht per Chat-Tool klären. Das funktioniert nicht“, sagt er. Schon ein einfaches „Okay“ könne für Zustimmung, aber auch für Resignation stehen, aber genau diesen kommunikativen Zwischenraum erfasse das Kollaborationstool nicht. „Technologie kann nicht alles einlösen. Das persönliche Gespräch ist und bleibt der größte Problemlöser.“

Bei seinen Kindern beobachtet Caracciolo einen Hang zur asynchronen Kommunikation, getippten oder gesprochenen Nachrichten. Sorgen macht er sich deshalb nicht: „Kommunikation hat sich viel stärker ausdifferenziert – was nicht bedeutet, dass im professionellen Kontext das Telefongespräch verloren geht. Ganz im Gegenteil.“ Spätestens mit dem Berufseinstieg sollte man aber damit konfrontiert werden.

Die Senioren, die Ulmer Hauptschülern ihre Zeit schenken, haben da schon eine klare Entscheidung getroffen. „Ruf doch einfach mal an“, rät Helmut Herzog seinen Enkeln, wenn es um einfache Dinge wie eine Verabredung geht. Als der Nachwuchs in der Pandemie zum familiären Videochat lud, war er wenig angetan: „Ich fand’s scheußlich.“ Man ist eben doch geprägt von dem, was man in jungen Jahren kennengelernt hat. Und deshalb ist Anitra Egger auch skeptisch, was die Kulturtechnik aus dem 19. Jahrhundert angeht: „Das Telefonieren ist so unbeliebt, es wird langsam verschwinden“, prognostiziert sie.

Sie läuft gern mit Interessenten am Hörer kreuz und quer durch ihr Büro: „Wenn ich konzentriert kommunizieren muss, lenkt mich das Bild nur ab.“ Immer häufiger aber bestehen Gesprächspartner auf einer Einladung zum Videocall. Brenzlich wird das, wenn im Fall von Führungskräften die Kalender überbucht werden und viele Onlinekonferenzen aufeinanderfolgen. „Mindestens 30 Prozent der Arbeitszeit muss meetingfrei bleiben, das ist ein Menschenrecht“, fordert Egger.