

Frau D. war bei der bewußten Dame erschienen und hatte sich so geschickt angestellt, daß ihr die Hausfrau einige angebliche Mängel aufzählte. Worauf unsere Frau D. sagte: „Dann werden Sie es wohl falsch gemacht haben, liebe Frau!“ („Liebe Frau“ zu einer höheren Beamtengattin!) In dieser setzte sich — da ihr die eigentliche Feindin durch die jäh zugeknallte Tür abhanden gekommen war — ein Groll gegen unser Mittel fest, der sich schließlich in einer Beschwerde bei ihrem Lieferanten, unserem Kunden, Luft machte.

Wir riefen die begabte Frau D. telegrafisch zurück.“

Die Sprechzimmer-Hilfe als Menschenkennerin

„In meiner ärztlichen Praxis (ich bin Nervenarzt) findet sich eine besonders reizbare Gruppe von Menschen zusammen, so daß ‚Explosionen‘ im Wartezimmer zu den häufigsten Erscheinungen gehören. Das geschieht schließlich überall, wo Menschen längere Zeit warten und den Eindruck haben, daß ihnen damit Unrecht geschieht.

In den ersten Jahren hatte ich eine alte, im Beruf hartgewordene Sprechstunden-Schwester, die auf diese Wartezimmer-Nervosität der Kranken wenig Rücksicht nahm. Als diese Gehilfin ging, fand ich eine neue, jüngere.

Diese beschlagnahmte sofort ein weiteres Zimmer meiner Wohnung als zweites Wartezimmer und verstand es, die Patienten zu ‚sortieren‘. Nicht etwa nach dem Geldbeutel oder nach dem Grad der Krankheit. Aber sie erkannte auf den ersten Blick die ‚Wartezimmer-Disposition‘ der Besucher.

Die eine Gruppe, sehr Zapplige, Aussprache-Bedürftige, brachte sie in einem Zimmer zusammen, fand sehr schnell allerlei kleine Schwächen heraus — stellte z. B. einer älteren, später kommenden ‚Frau Geheimrat‘ die anderen bereits vorhandenen Damen vor (gegenseitige Befriedigung des gesellschaftlichen Anspruchs) und bereitete so Entspan-

nung durch die Möglichkeit der auszutauschenden Kranken-Geschichten vor.

In dem anderen Zimmer wurde die zweite Art von Kranken verstaubt — der Typ der hypochondrischen, bedrückten, in sich zurückgezogenen Menschen, die sie mit freundlich-energischer Knappheit behandelte. Für diese Gruppe mußte ich ihr jedesmal kurz angeben, wieviel Zeit der eben aufgerufene Patient ungefähr beanspruchen würde. Dann sagte sie dem nächsten schon Bescheid.

Ich konnte deutlich bemerken, daß diese ‚Vorbehandlung‘ mir die Arbeit sehr erleichterte, und als ich mit ihr darüber sprach, sagte sie vergnügt:

„So ging es ja auch nicht weiter, wie ich es hier vorfand. Die richtige Behandlung, gerade beim Nervenarzt, muß doch schon im Wartezimmer anfangen!“

„Wo haben Sie das gelernt?“

„Ich war zwei Jahre Lehrerin, bevor ich aus Interesse umsattelte; in der Schule lernt man rasch nervöse Dispositionen erkennen, sonst ist man in der Klasse gleich verloren!““

Anpassungsfähigkeit läßt sich lernen

„Zum Diktieren soll man nur Frauen nehmen, aber gescheite. Die wissen genau, was in den Brief soll, und was man nur für sich hinredet. Und wenn man sich verheddert, richten sie es beim Uebertragen gerade, ohne lange zu fragen.

Am Telefon zwar sind Frauen erst langsam dazu zu bringen, daß sie objektiv sein müssen. Zwischen dem, was angesagt wird, und dem, was sie ausrichten, ist oft ein gewaltiger Unterschied, vor allem im Ton. Und wenn eine Damenstimme privat mal einen der Chefs verlangt, kriegt das Telefonfräulein leicht einen kratzigen Klang in der Stimme.“

Ein praktischer Einfall schlägt 20 Jahre Erfahrung

„Wissen Sie, wer in unserer Fabrik Herrenhemden zuschneidet und mustert?“