

Rainer König

Let's talk about Smalltalk

„Wir haben nur Smalltalk“ gemacht!

Wer den Smalltalk nur negativ sieht, wer ihn also als überflüssiges Übel abtut, wird seine Funktionen nie erkennen, seine Chancen nie nutzen und seine Regeln nie beherrschen können.

Es hängt also zunächst und allererst von Ihrer Einstellung zum Smalltalk ab, ob er Ihnen gelingt oder nicht.

1. Weshalb brauchen wir den Smalltalk?

Smalltalk (v. eng. *small* unbedeutend und *to talk* sich unterhalten) bezeichnet eine beiläufige Konversation im Alltag, meist zu bestimmten Anlässen wie Feiern, Empfängen und so weiter.

Beiläufig, unbedeutend-allgemein oder „small“ am Smalltalk ist vor allem das Thema. Es darf für die beteiligten Personen nicht wichtig sein. Denn das, was einem wichtig ist, das ist mit persönlichen Wertungen, Gefühlen und Ideen verbunden. Und wenn man sich nicht kennt, kann man bei Themen, die dem anderen wichtig sind, mit eigenen Kommentaren und Überzeugungen sehr schnell sehr verletzend wirken.

Es darf den Beteiligten aber auch nicht zu unwichtig sein. Denn über etwas, das einen überhaupt nicht interessiert oder das einem völlig fremd ist, mag man sich nicht unterhalten. Es kommt deshalb bei solchen Themen nie zu dem für den gelungenen Smalltalk typischen ping-pong-artigen Hin und Her der Gesprächsbeiträge.

Schon beinahe sprichwörtlich für ein solch unwichtiges aber nicht völlig unbedeutendes Smalltalk-Thema ist das „Wetter“. Hier ist einerseits (in der Regel) die persönliche Betroffenheit ebenso gering wie die Möglichkeiten eines Dissens. Andererseits mag darüber eigentlich jeder sprechen, weil man a) mitreden kann und b) immer betroffen ist. Deshalb interessiert einen das Sprechen über das Wetter stets (ein wenig).

Beim Smalltalk geht es also weder um einen gezielten Informationsaustausch, noch um das Überzeugen des anderen und schon gar nicht um einen kommunikativen Schlagabtausch, bei dem man dem anderen mal „seine Meinung“ sagt.

Aber worum geht es dann eigentlich?

Das sozial Bedeutende des Smalltalk liegt in der folgenden Haupt-Funktion: *man will (oder muss) durch ihn mit Personen, die man (noch) nicht kennt, in Kontakt treten, um diese ggf. besser kennen zu lernen.*

Der Smalltalk ist also ein unterhaltendes „Kontaktspiel“. Man beschnuppert sich. Thema und Anlass der Kommunikation sind hier nur Mittel, um auszutesten, ob man mit dem anderen in einen näheren Kontakt treten will oder kann, d.h. ob man mit ihm ein tiefer gehendes Gespräch führen kann bzw. will. In gewisser Weise erstellen wir also durch den Smalltalk einen

„Persönlichkeitscheck“ und machen uns ein (näheres) Bild von dem anderen – über seine Souveränität, seine Lockerheit, seinen Menschengang etc. Das hat dazu geführt, dass der Smalltalk in professionellen Einstellungsverfahren Eingang gefunden hat. Er soll helfen, von den Kandidaten Näheres über deren kommunikative Kompetenzen zu erfahren.

Aber zurück zum alltäglichen Smalltalk: Seine Unverbindlichkeit ist kein Nachteil, sondern eher seine Stärke: beide Seiten können sich aus ihm leicht „herausziehen“, ohne sich dem anderen geöffnet oder diesen persönlich getroffen zu haben.

Hieraus ergeben sich einige interessante soziale Nebenfunktionen des Smalltalk. Mit seiner Hilfe kann man

- ein Gespräch mit Fremden eröffnen,
- in einen Kreis unbekannter Personen ´eindringen´,
- sich entspannen und ablenken,
- andere und sich gut unterhalten,
- Imagearbeit betreiben,
- in spannungsreichen Situationen für Entspannung sorgen,
- soziale und hierarchische Distanzen überbrücken und networken
- Signale der Wertschätzung kommunizieren.

Vor diesem Hintergrund ist es auch nachvollziehbar, dass man nicht mit jedem und schon gar nicht jederzeit Smalltalk betreiben sollte. In der Regel ist er angebracht bei Leuten

- die man nicht kennt,
- die man kennen lernen möchte oder muss,
- die man nur selten trifft,
- die man überwiegend im beruflichen Kontext trifft,
- die man zwar kennt, an deren näherer Bekanntschaft einem aber nicht viel liegt.

Natürlich kann man sich dem Smalltalk entziehen. Vor allem wenn die Gesellschaft über hundert Personen umfasst, wird es wohl niemandem auffallen, wenn man sich mit anderen Dingen als den anwesenden Personen beschäftigt. Aber

- je überschaubarer der Kreis ist,
 - je weniger die Anwesenden sich kennen,
 - je kleiner der Raum ist und
 - je länger das Zusammentreffen andauert,
- umso unausweichlicher wird der Smalltalk.

2. Die zehn häufigsten Smalltalk-Killer ...

sind wahrscheinlich:

- man traut sich nicht,
- man findet keinen Einstieg,
- man trifft das falsche Thema,
- man findet keine gemeinsame Basis,
- man strengt andere an,
- man will um jeden Preis glänzen,
- man lässt sich das Heft aus der Hand nehmen,
- man missversteht sich,
- das Gespräch wird kontrovers,
- man redet nur mit Personen, die einem sympathisch sind.

Wie kann man nun diese Killer vermeiden?

3. Hemmungen überwinden, den Smalltalk zu beginnen

„Schüchternheit wird allgemein für Dummheit gehalten, was sie in den meisten Fällen nicht ist“ schrieb einmal der adelige Benimmverfechter Lord Chesterfield.

Das erstere ist vielleicht etwas übertrieben. Auf jeden Fall ist zu große Schüchternheit oft ein Bremsklotz für (neue) soziale Kontakte.

Was kann man nun machen, um diesen Bremsklotz zu überwinden?

Da große Schüchternheit zumeist auf ein geringes Selbstwertgefühl zurückzuführen ist, sollte man zunächst daran gehen, das Bild, das man von sich hat

- a) zu klären und
- b) zu stärken, d.h. positiver zu zeichnen.

Ein erster Schritt, das eigene Selbstbewusstsein zu stärken, kann in der Beantwortung folgender Fragen bestehen:

- Worin erhalte ich Bestätigung durch andere? Was schätzen sie an mir?
- Was habe ich erreicht? Wo stehe ich heute im Vergleich zu vor fünf oder zehn Jahren?
- Was habe ich dazu gelernt?
- Was gefällt mir an mir selbst?
- Was sind meine Ziele?

Ein zweiter Schritt könnte dann sein, sich leichte Small-Talk-Situationen zum Üben zu suchen – z.B. beim Einkaufen, im Hausflur, im Wartezimmer des Arztes, in der Bahn, im Taxi etc.

Halten Sie sich auch schriftlich fest, welche Einstiegsfragen/-formeln sinnvoll, erfolgreich und passend sein können und testen Sie sie aus. Auch beim Smalltalk macht Übung den Meister.

In einem dritten Schritt kann man seine (scheinbar) negativen Eigenschaften einmal durchgehen und daraufhin abklopfen, was auch positiv an ihnen ist. Oder aber Sie sammeln einmal die Eigenschaften, die Sie an anderen beneiden und fragen sich, was an ihnen negativ sein könnte (z.B. Redegewandtheit kann ein Zeichen dafür sein, dass der betreffende Mensch Angst davor hat, mal nicht im Mittelpunkt zu stehen. Ein (scheinbares) Zeichen der Sicherheit erscheint so in einem ganz anderen Licht).

4. Den Einstieg finden – Begrüßungstechniken

Grüßen gehört in vielen Situationen zum guten Ton. Deshalb sollten Sie sich zu offiziellen wie inoffiziellen Anlässen angewöhnen, Menschen von sich aus zu grüßen. Das gilt natürlich vor allem für den Gastgeber einer Veranstaltung. In kleinen Runden ist es zudem sinnvoll, dies mit Handschlag zu tun (wobei der Händedruck weder zu lasch noch zu stark sein darf und man das Gegenüber dabei ansehen sollte).

Sitzt man, sollte man kurz aufstehen. Auch wirkt es höflich, Damen vor Herren, ältere Personen vor jüngeren, ranghöhere vor rangniedrigeren zu begrüßen. Wir wollen hier nicht über den Sinn solcher Höflichkeitsrituale diskutieren. Sie gelten halt. Das gleiche gilt für das Nennen von Titeln und einigen Amtsbezeichnungen. Bei einem Professor den Titel und bei einem Bürgermeister die Amtsbezeichnung zu vergessen, ist in nicht wenigen Gegenden Deutschlands ein faux pas erster Güte.

Nutzen Sie auch die fünfteilige Begrüßungsbrücke:

1. Einstieg mit Gruß („Hallo“, „Guten Tag“)
2. Fortsetzung mit höflichem Aufmerksamkeitssignal („ich glaube, wir kennen uns noch nicht ...“). Wichtig hierbei: keine Grenzen der Höflichkeit, des Taktes überschreiten.
3. Namensnennung und ggf. einige Angaben zur Person (Stellung im Unternehmen etc.)
4. Bezugnahme zum Anlass = Situationsbrücke („Ich bin hier, um ...“, „Ich bin ein Freund von ...“)
5. Sprecherwechsel durch offene W-Frage - wenn er nicht schon durch Stufe 4. automatisch konditioniert wird - („Und weshalb sind Sie hier ...?“)

Versuchen Sie es einfach mal. Und dabei immer daran denken: Die soziale Funktion von gesellschaftlichen Anlässen wie Feiern, Empfängen etc. besteht a) in der Kontaktpflege und b) im Kontaktaufbau. Anders also als bei einem Ansprechen in der U-Bahn oder im Supermarkt braucht man hier kein „schlechtes Gewissen“ zu haben, dass man jemanden bei einer anderen Tätigkeit stört oder unhöflich bzw. aufdringlich erscheint. Denn Menschen gehen auf solche Veranstaltungen, um gesehen und angesprochen zu werden. Das gilt auch für Lokale. Wer nur in Ruhe sein Bier trinken will, der tut das zu Hause.

Das gilt übrigens auch für Sie selbst: Missmutig und mit einer Laune, wo Sie jedes Angesprochen werden wie einen physischen Schmerz oder eine mittelprächtige Belästigung empfinden, sollten Sie NIE auf einen gesellschaftlichen Empfang gehen. Auch jede private Feier können Sie damit garantiert kaputt machen.

Und wenn Sie in der Runde neu oder unsicher sind: Beobachten Sie, welchen Umgang die Anwesen miteinander pflegen. (Duzen oder siezen sie sich, wie begrüßen sie sich, gibt es erkennbare Hierarchien, über was wird wie geredet etc.?)

Aufhänger, um in ein Gespräch zu kommen:

- „Woher kennen Sie ... den Gastgeber?“
- „Wo finde ich das Buffet?“
- „Wissen Sie, wo man hier ein kühles Bier bekommen kann?“
- „Wissen Sie, wie heute Abend der Ablauf aussieht?“ etc.

5. Themen, mit denen man im Smalltalk ankommen kann

Eigentlich kann man mit (fast allen) Themen im Smalltalk punkten.

Voraussetzung ist nur: dass sie verbinden und nicht spalten, dass sie also ein Kommunikatives Ping Pong und nicht einen kontroversen Schlagabtausch eröffnen.

- Das Wetter passt wie bereits gesagt fast immer, weil man sich (fast) immer einig ist. Anknüpfen kann man dabei z.B. daran, dass jemand gerade durchnässt den Raum betritt, oder an den Wetterbericht vom Abend oder aber an Wetterregeln (z.B. Bauernregeln, Siebenschläfer, Eiseilige, Hundstage), eigene Erfahrungen mit ähnlichen Witterungsbedingungen in den letzten Jahren, Urlaub, Garten, Freizeit etc. Etwas heikel ist der Themensprung zur Klima- und Unwetterkatastrophen (Tsumani z.B.).
- Beruf und Ausbildung. Hier muss man nur aufpassen, nicht zu speziell und abgehoben zu werden. Auch nicht gut: wenn man ins Lamentieren über schlechte Arbeitsbedingungen gerät oder wenn bestimmte Berufsgruppen aufs Korn genommen werden.
- Partnerschaft und Familie. Hier Vorsicht, dass man zu privat und intim wird.
- Orte, Urlaub, Reisen – hier nicht ins Angeben und Aufschneiden verfallen.
- Hobbys - hier ebenfalls nicht ins Angeben und Aufschneiden verfallen.
- Wohnen und Lebensstil, Einkaufen und Preise
- Gesundheit und Wellness
- Tiere und Natur
- Träume – auch hier Vorsicht, dass man zu privat und intim wird.
- Promis
- Aktuelle sportliche und kulturelle Ereignisse (das letzte Konzert von ...)

Themen, die man im Berufstalk unbedingt vermeiden sollte:

- das Verbreiten von Unternehmensinterna und Berufsgeheimnissen,
- Klagen über schlechte Arbeitsbedingungen
- Jammern über die schlechte Auftragslage oder schlechte Gewinne bei Selbständigen
- das Schlechtmachen eines Berufsstandes
- fachliche Streitgespräche
- Fragen zum/nach dem Gehalt

Themen, die man beim Smalltalk ansprechen kann, weil sie zu Gemeinsamkeiten führen:

- Aus dem Beruf z.B. das Einführen von Teamarbeit
- Besuch von Seminaren
- Austausch über die eigenen Vorbilder
- Interesse an der Tätigkeit des anderen
- Partnerschaft und Familienleben („Haben Sie auch Kinder?“)
- Hobbys oder sportliche Aktivitäten (Joggen etc.)
- Partnerschaft und Familie
- Orte und Wohnorte
- Urlaub und Reisen
- Kultur und Wissenschaft
- Tiere und Natur

Hervorragend ist es, wenn man diese Themen mit Anekdoten einfädeln und mit Fabeln weiter füllen kann. Denn immer zählen Gefühle und Geschichten. Z. B. bei der folgenden Sport-Anekdote:

Während der Tour de France 1950 herrschte eine unerträgliche Hitze. So kam es, dass sich der gesamte Fahrerpulk auf der Etappe von Perpignan nach Nimes ein kühlendes Bad im Mittelmeer gönnte – zum Ärger der Rennleitung. In Sachen Hitze ziemlich abgehärtet, nutzte der Nordafrikaner Zaaf die Gunst der Stunde und fuhr glatt zwanzig Minuten Vorsprung heraus. Nur noch 19 Kilometer trennten Zaaf vom Etappenziel, als ihn plötzlich die Kräfte verließen. Auf seinem Schlingerkurs von einem Streckenposten gestoppt, legte er sich zum Ausruhen unter einen Baum – und schlief prompt ein. Als er wieder zu sich kam, überfiel ihn die Panik. Rasch schwang er sich auf sein Velo und nahm das Rennen wieder auf – doch leider fuhr er in die falsche Richtung.“

Bei all diesen Themen gilt allerdings: Keine (extremen) Wertungs-Positionen („Also wer nicht läuft, zählt für mich nicht ...“) besetzen.

Auch sollte man die Themen nicht überstrapazieren, vor allem dann nicht, wenn die Anwesenden mit ihnen nichts anfangen können. Nichts ist für einen Kinderlosen langweiliger und unverständlicher als die filigran detaillierten

Erzählungen junger Mütter und Väter über ihre Kinder und ihre Probleme, diese zu erziehen.

Ebenfalls meiden: intellektuell (zu) hochgestochene Themenfelder wirken. Das gilt vor allem, wenn man über Wissen, Wissenschaft und Kultur spricht. Hier zählt nicht die Intellektualität, sondern die Fähigkeit zur Integration. Und da liegt die Massenkultur (Harry Potter, Oscarverleihung) näher als ein Insidergespräch über die Architektur der Postmoderne oder das Frühwerk von Jean Luc Godard.

Tabus im Smalltalk sind ...

- radikale Bekenntnisse
- diskutieren und streiten
- Sarkasmus
- hemmungslose Selbstdarstellung und Prahlerei
- anstößige Dinge
- Kraftausdrücke und derbe Witze
- sexistische Bemerkungen
- Herziehen über Anwesende
- direkte Kritik
- partnerschaftliche und familiäre Probleme
- Religion
- Katastrophen
- Sex/Intimes
- Vermögensverhältnisse
- psychische Probleme, Krankheiten etc.

6. Smalltalk sicher (fort-)führen

Ein Gespräch lässt sich lenken. Ein Gesprächspartner kaum bzw. nur bedingt. Aber man kann sich die Sache leichter (oder schwerer) machen als sie ist.

Hier einige Techniken und Tipps, damit es Ihnen leichter fällt:

- Eisbrecher-Floskeln: Sie können – wie der Name schon sagt – das Eis brechen und den Kontakt und damit das Gespräch eröffnen. Dabei wird die aktuelle Situation mit einem vorsichtigen Kommentar versehen und ggf. mit einer Frage an den anderen losgeschickt („Ist ja richtig heiß hier in dem Raum“, „das war ja ein richtig interessanter Vortrag – nicht wahr?“)
- Aufhänger: Man benutzt z.B. Informationen zu Ort, Gastgeber, Gästen, Gegenüber, aktuellen Ereignissen, Zitaten etc. um ins Gespräch zu kommen.
- Mit offenen W-Fragen arbeiten: Mit ihnen kann man ein Gespräch eröffnen („Wie geht es Ihnen?“) oder fortführen („... und was sagen Sie dazu?“)

- Mit versteckten Fragen arbeiten (statt: „Sind Sie alleine hier?“ besser: „Mit Partner sind wohl die wenigsten hier.“)
- Nicht zu viel fragen: Ein Smalltalk ist nämlich kein Interview!
- Passende Fragen stellen: Unpassende Fragen sind Fragen, die nichts mit den anwesenden Personen, der aktuellen Situation oder dem gerade behandelten Thema zu tun hat. Unpassend sind zumeist auch geschlossene Fragen, auf die man nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann. Durch sie kommt kein Gesprächsfluss zustande.
- Minimalantworten (wie: „Muss“, „Geht so“) vermeiden. Ansonsten vergeht nämlich den anderen die Lust, mit Ihnen ein Gespräch zu führen.
- Nicht zu viel reden. Dito: Ansonsten vergeht nämlich den anderen die Lust, mit Ihnen ein Gespräch zu führen.
- Mit Wissen nicht protzen, sondern es dezent einfügen und elegant verpacken: Z.B. in Form von Aufmerksamkeitsförderern wie Neuigkeitswert („Haben Sie schon gehört?“), Interessantheit („Neulich habe ich etwas Interessantes gelesen“), Kontrastfolien („Man sagt doch immer ..., aber neulich habe ich im Fernsehen gesehen, dass das genaue Gegenteil stimmt ...“), Anekdoten („Einstein hat einmal ...“) etc.

Man kann nicht nicht kommunizieren, sagte schon Paul Watzlawick. Das gilt auch und vor allem im Smalltalk: sie kommunizieren hier auch, wenn Sie gerade selbst nicht reden. Z.B. durch die Art wie Sie Blickkontakt üben, nonverbal bestätigen und dem anderen zeigen, dass Sie bei ihm und seiner Erzählung sind.

7. Weitere Regeln des Smalltalk

- Ironische und sarkastische Bemerkungen sind fehl am Platz, erst recht, wenn sie auf Kosten von anderen gehen
- Auch persönliche Einlassungen, die einen zwiespältigen Eindruck hinterlassen (wie das Geständnis von Schwächen oder die Story, bei der man eine unrühmliche Rolle spielt, sollte man vermeiden)
- Vorsicht vor engagierten Stellungnahmen zu Themen, von denen unsicher ist, ob sie die anderen interessieren
- Schieben Sie nicht die Verantwortung für den Gesprächsstart anderen zu.
- Möglichst nicht mit einem beruflichen Thema beginnen – es könnte den Smalltalk gerade verhindern
- Eine förmliche Vorstellungsrunde ist schnell wieder abgeschlossen – und dann folgt oft wieder Schweigen

8. Den Smalltalk elegant beenden

Hier kann vielleicht das höfliche „Closing“ in sechs Schritten helfen:

1. Versuchen Sie, das besprochene Thema abzukürzen bzw. mit einer Zusammenfassung positiv zu Ende zu bringen („Das war eine tolle Geschichte“. „Vielleicht sollten wir hier eine Pause machen, weil es sonst zu weit führt. Aber was Sie gesagt haben, fand ich sehr interessant.“
2. Schritt: Leiten Sie dann zur Beendigung des Gespräch über, am besten nach einer kleinen Pause. Entweder Sie sprechen Ihr Bedürfnis zu gehen direkt oder indirekt an: Mit Blick auf die Uhr „Oh, so spät ist es schon ...“, „Ich muss jetzt los ...“
3. Schritt: Begründen Sie Ihren Wunsch nach Beendigung. „Sicherlich möchten Sie sich auch noch mit ein paar anderen Leuten unterhalten“, „Ich sehe da gerade ...“
4. Schritt: Bewerten Sie das Gespräch positiv und werten Sie ihren Partner auf: „Es war sehr interessant, sich mit Ihnen zu unterhalten.“
5. Schritt: Blicken Sie in die Zukunft: „Ich hoffe, wir sehen uns noch“, „Wir sollten uns mal treffen. Meine Telefonnummer haben Sie ja, und ich Ihre auch.“
6. Schritt: Verabschieden Sie sich freundlich, stets mit einem Lächeln und je nach Situation auch mit einem Händedruck: „Auf Wiedersehen“, „Bis später dann ...“

9. Wie mit Problemen umgehen?

Problem 1: Sie sind nicht in Stimmung

Weiter oben haben wir geraten, eine gesellschaftliche Feier möglichst nicht zu betreten, wenn man eine total miese Stimmung hat.

Aber es gibt auch stimmungsmäßige Zwischentöne. Denn man kann nicht immer gut bzw. gleich gut drauf sein.

- *Erste Strategie:* Ehrlichkeit: „Frau Müller, Sie sind heute gar nicht so fröhlich wie sonst.“ „Ja, Herr Meier, heute geht es mir nicht so besonders, deswegen ist meine Stimmung etwas gedrückt.“ Je nach dem, wie man drauf ist, oder das Gespräch sich entwickelt kann man vielleicht fortfahren mit „Aber das Fest wird meine schlechte Stimmung schon vertreiben.“ Möglicherweise kann sich daraus sogar ein interessanter Smalltalk entwickeln – z.B. dann, wenn Ihr Gegenüber nachfragt: „Warum geht es Ihnen denn nicht so gut“ oder fortfährt mit „Ja dafür sind Feste ja da ...“ Die Gefahr bei dieser Strategie: Möglicherweise verdirbt man anderen die Stimmung. Im geschäftlichen Bereich ist sie daher selten angemessen – es sei denn, Sie haben ein sehr gutes und auch persönlicheres Verhältnis zu anwesenden Kollegen, Mitarbeitern oder Vorgesetzten. Und wenn es einem besonders schlecht geht: besser zu Hause bleiben!

- *Zweite Strategie:* Ironie – z.B. „Ich faste heute – für Deutschland“, wenn man keinen Bissen herunterbekommt; „Seit gestern sind die Karten auf dem Heiratsmarkt wieder neu gemischt“ wenn man Liebeskummer hat – etc. Aber Vorsicht: Diese Strategie kann andere sehr befremden und man kann Sie schnell für herzlos halten. Wenn überhaupt, sollte man Sie nur im private Bereich anwenden.
- *Ditte Strategie:* Vornehme Zurückhaltung. Man sagt nur das Notwendigste, hält sich im Hintergrund, um weder durch zuviel, falsche oder zu wenig Worte aufzufallen.
- *Vierte Strategie:* Verstellung. Man versucht so gut wie möglich, eine gute Miene zu einem Spiel zu machen, zu dem man innerlich nicht bereit ist. Für eine kurze Veranstaltung kann das funktionieren. Aber Vorsicht: Bei langen Abenden haben selbst Burgschauspieler mit dieser Strategie Probleme.

Problem 2: „Fachreferenten“ und Angeber killen die Stimmung

Vielleicht kennen Sie das: Leute, die allen mit ellenlangen Fachbeiträgen über ihren Beruf jede Partystimmung vermiesen. Stellt man ihnen Verständnisfragen, hören Sie oft überhaupt nicht mehr auf.

Erste Strategie: Verlagerung des Themas durch radikalen Themenwechsel: „Lasst uns doch mal über was ganz anderes reden, haben Sie schon gehört ...?“

Zweite Strategie: Nonverbale Signale des Desinteresses ausstrahlen (auf die Uhr schauen, wegsehen etc.), das heißt deutlich zeigen, dass man nicht mehr aktiv zuhört. Irritierende Wunder bewirkt oft das ironisch hingehauchte „Ach!“

Dritte Strategie: Man sucht sich (mehr oder weniger elegant) einen anderen Gesprächspartner („Ich sehe da gerade ...“).

Problem 3: Nörgler und Miesmacher

Erste Strategie: Eine Weile Verständnis zeigen und dann das Thema wechseln (ist im Smalltalk ja immer möglich).

Zweite Strategie: Dem Miesmacher zeigen, das Miesmachen unangebracht ist. Dies aber besser in der indirekten „Wir sollten jetzt nicht über ... reden“-Form als in der direkten „Sie sollten jetzt nicht über ... reden“-Form. Sonst ist schnell die ganze Stimmung mies.

Problem 4: Schweiger

Für manche besteht die größte Small-Talk-Herausforderung darin, ein Gespräch mit einer Person führen zu müssen oder zu wollen, die sich dem Gespräch offenbar total verweigert.

Zunächst ist hier festzuhalten: Wenn ein Mensch per se kein Gespräch führen will, können Sie ihn mit keinem kommunikativ-fairen Mittel der Welt zum Sprechen „zwingen“. Und jeder Mensch hat ein Recht darauf, schweigen zu dürfen oder die „Aussage“ zu verweigern. Das ist zwar auf einer Gesellschaft eine etwas seltsame Einstellung, denn wozu sonst ist man dann hier? Aber nochmals: Das Recht dazu hat jeder, genauso wie Sie umgekehrt auf einer Gesellschaft (anders als im Supermarkt oder an der Bushaltestelle) das Recht haben, ohne besondere Erlaubnis andere Personen anzusprechen.

Nun gibt es für das Schweigen sehr unterschiedlich Motive.

Schüchternheit: Die Person fühlt sich unsicher und unwohl, weil Ihr der Personenkreis oder die Situation sehr unbekannt/fremd ist.

Hier kann es helfen, das Eis per Verständnissignal und milder Selbstoffenbarung zu brechen. Vorsicht: Nicht zu viel reden, keine geschlossenen Fragen und auf jeden Fall keine Prahlerei.

Gezieltheit: Die betreffende Person will nur mit ganz bestimmten anderen Personen ins Gespräch kommen.

10. Körpersprache im Smalltalk

Nach einer Untersuchung der University of California bestimmen unsere äußere Erscheinung und unsere Körpersprache zu 55%, der Klang unserer Stimme zu 38% und der Inhalt dessen, was wir sagen, zu etwa 7% den ersten Eindruck, den wir uns von einem Menschen machen.

Im weitem Verlauf der Begegnung wird die sprachliche Kommunikation dann immer wichtiger.

Auch hat man festgestellt, dass zu Beginn einer jeden Begegnung und eines jeden Gesprächs die Glaubhaftigkeit des Partners eingeschätzt wird. Das geschieht innerhalb weniger Sekunden und zwar völlig unbewusst über eine Analyse des Gesichtsausdrucks (besonders der Augen- und Mundstellung), der Tönung der Stimme (Prosodie) und der Körperhaltung.

Unbewusst wahrgenommener Körpergeruch, der Furcht und Unsicherheit signalisiert, könnte auch eine Rolle spielen.¹

Da Smalltalk-Situationen nun sehr häufig – um nicht zu sagen: in der Regel – relativ kurze Erstkontakte sind, kommt logischerweise auch hier der

¹ Gerhard Roth: Möglichkeiten und Grenzen von Wissensvermittlung und Wissenserwerb. In: In: Ralf Caspary (Hrg.): Lernen und Gehirn. Breisgau 2006., S. 60f.

Körpersprache oder optischen Ebene der Kommunikation eine entscheidende Bedeutung zu. Das fängt bei der „passenden“ Kleidung an, geht weiter bei der souveränen Haltung und hört beim sicheren Blickkontakt noch längst nicht auf.

Vielleicht hilft hier die HABLAS-Formel:

| | |
|--------------------------|---|
| Haltung | Eine souveräne Ausstrahlung spiegelt sich in einer aufrechten, unverkrampften Haltung, sowohl im Stehen, Gehen wie auch im Sitzen. |
| Abstand | Abstand und Körperzuwendung signalisieren anderen gegenüber Respekt, Kontaktbereitschaft und unsere Bereitschaft zu Nähe, etwa auch, wie weit wir sie einbeziehen wollen. |
| Blick | Häufiger Blickkontakt zeigt, dass Sie die nötige Offenheit und Aufmerksamkeit für Ihren Gesprächspartner mitbringen. |
| Lebendigkeit | Wenn Ihre Worte durch eine lebendige und zu Ihrer Person passenden Gestik und Mimik unterstrichen werden, können Sie andere fesseln und eher überzeugen. |
| Anteilnahme | In Ihrer Mimik und Gestik signalisieren Sie Ihrem Gegenüber auch Anteilnahme und Zuwendung (Empathie). |
| Signale verstehen | Wenn Sie schließlich auch umgekehrt die nonverbalen Signale der anderen richtig deuten, kommt es zu weniger Missverständnissen. |

11. Literatur

- Stephan Lermer: Smalltalk – Nie wieder sprachlos. Planegg B. München 2003.
- Matthias Nöllke: Smalltalk – live – 45 Minuten Dialoge auf Hör CD. Planegg B. München 2005.
- Doris Märtin und Karin Bock: Smalltalk. 12. Aufl. München 2004 (nicht zu empfehlen).