

Ratgeber "Besser Smalltalken"

Institut für Rhetorik und Kommunikation | Institute of Rhetoric and Communication | www.rhetorik-online.de



Besser smalltalken – der praktische Ratgeber

Inhalt

Besser smalltalken	Seite 2
Was ist Smalltalk?	Seite 2
Smalltalk ist nützlich	Seite 3
Und los geht's	Seite 3
Wie anfangen?	Seite 4
Vom Allgemeinen zum Besonderen	Seite 5
Wie flüchten?	Seite 5

Die Praxis des Smalltalk

Themen	Seite 6
Die Dont's des Smalltalk	Seite 7
Fragen	Seite 7
Körpersprache	Seite 8
Zum Smalltalk anregen	Seite 10
Und jetzt, üben, üben, üben...	Seite 11

Besser smalltalken

Die Tür des Aufzuges schließt sich gerade, als Ihr Chef sich noch schnell dazwischen schiebt. „Guten Morgen“, „guten Morgen“, dann folgt Schweigen. Die Fahrt von der Tiefgarage zum achten Stock wird zur ersten Stresssituation des neuen Bürotages. Zwei Menschen, eingepfercht in einem Raum, der nicht viel größer als eine Duschkabine ist, starren angestrengt an die Wand des Aufzuges.

Was tun? Über das Wetter sprechen, über das gestrige Fernsehprogramm, oder doch schon über die beruflichen Themen des Tages? Meist wird aus Unsicherheit gar nichts gesprochen, und das ist nur eine der vielen verpassten Chancen zu einer „leichten, beiläufigen Konversation“ (wie der Duden „Smalltalk“ umschreibt), also zu einem angenehmen, entspannten Miteinander.

Es ist eine verbreitete Annahme, dass Gespräche Tiefgang und Substanz haben müssen, und Smalltalk gilt als oberflächlich und unnützlich. Dabei ist die Kunst des scheinbar belanglosen Gespräches eine der wichtigsten Voraussetzungen für den privaten und beruflichen Erfolg. Smalltalk macht das Leben leichter. Hier lesen Sie, wie es geht, welche Regeln es gibt, und wie Sie Smalltalk bewusst und Ziel gerichtet einsetzen.

Was ist Smalltalk?

Mit einem Glas Sekt in der Hand in einer Galerie vor einem Bild stehen, zu dem einem nichts anderes einfällt als das Ultraschallbild eines Gallensteins. Neben sich die Galeristin, der man, weil sie die Frau eines wichtigen Kunden ist, nicht sagen will, „dieses Bild erinnert mich an einen Gallenstein“. Und nun ein unverfängliches Gespräch führen, ohne sich als der Kunstbanause zu zeigen, der man ist. Das ist Smalltalk.

Zu einem Bewerbungsgespräch kommen und im Vorzimmer mit der Sekretärin auf den Chef warten, der sich verspätet. Dabei ein nettes Gespräch führen und nebenbei eine Menge über das Unternehmen erfahren. Das ist Smalltalk.

Kurz, Smalltalk ist die Kunst, mit Menschen, mit denen man nicht privat verbunden ist, unverbindlich zu kommunizieren, und so Fremdheit, soziale und kulturelle Schranken, oder auch nur eine peinliche Sprachlosigkeit zu überwinden. Smalltalk schafft die Grundlage für tiefer gehende Gespräche, gemeinsame Arbeit, Geschäfte, oder emotionale Bindung.

Smalltalk ist nützlich

Gerade im Geschäftsleben ist Smalltalk eine unbedingte Voraussetzung für den Erfolg. Das Knüpfen von Kontakten, so genanntes Networking, das gegenseitige verbale Abtasten, bevor man in eine Verhandlung einsteigt, oder die entkrampfte Atmosphäre als Grundlage einer erfolgreichen Besprechung, nichts davon lässt sich ohne Smalltalk erreichen.

Und nicht zuletzt ist die Kunst des Smalltalks ein entscheidender Karrierefaktor. Angenehme Gesprächspartner, also solche, die nicht jeden gleich mit ihrer Sachkompetenz überfallen, bleiben in angenehmer Erinnerung. Fachliche Kompetenz ist für die Karriere sicher unerlässlich, aber wer ganz nach oben will, muss in der Lage sein, jederzeit mit Jedem ein freundliches Gespräch über fast jedes denkbare Thema zu führen.

Und los geht's.

Smalltalk betreiben Sie in der Schlange vor der Supermarktkasse, mit dem Installateur, der Ihre Heizung repariert, auf der Strasse mit dem neuen Nachbarn, aber auch mit Kollegen, Ihrem Chef, und Ihrem Zahnarzt, bevor es zur Sache geht. Genau darum geht es beim Smalltalk. Bevor man auf die wichtigen Dinge des Lebens zu sprechen kommt, verschafft man sich eine kleine gemeinsame Auszeit, die dem Palaver über Angenehmes, Bewegendes und völlig Belangloses gewidmet ist, wobei es nicht so sehr darauf ankommt, was gesprochen wird, sondern dass man überhaupt miteinander spricht.

Machen Sie sich den Einstieg in den Smalltalk daher nicht zu schwer. Niemand erwartet von Ihnen, dass Sie aus dem Stand besonders geistreich, witzig und originell sind. Eine freundliche Bemerkung über das Wetter ist allemal besser als nachdenkliches Schweigen.

Wie anfangen?

Die meisten Menschen reagieren ausgesprochen positiv, wenn auch manchmal überrascht, wenn sie unvermittelt angesprochen werden. Aber gerade diese Kontaktaufnahme erweist sich für Viele als die größte Hürde.

Haben Sie bei der Wahl des Gesprächsthemas keine Angst vor dem Belanglosen und Offensichtlichen. Natürlich enthält der Satz „ist das ein Wetter heute“ keinerlei Information; denn jeder weiß ja schließlich, was für ein Wetter gemeint ist. Und auch die Feststellung „es sind ja wahnsinnig viele Menschen gekommen“ weist nur auf Bekanntes hin, wenn man sich gerade vor einem Buffet gegenseitig auf die Füße tritt. Der oder die Angesprochene wird vielleicht antworten „ja, man kann sich kaum bewegen“. Auch das weiß jeder, der dabei ist, aber es ist ein Anfang. Jetzt machen Sie nicht den Fehler, in Jammerei oder negative Äußerungen zu verfallen nach dem Muster „eigentlich hasse ich Buffets“. Versuchen Sie stattdessen, die Situation bewusst positiv und vielleicht sogar mit Humor zu nehmen – „jedenfalls ist es im Gedränge schön warm“. Nun haben Sie tatsächlich ein paar Worte gewechselt, darauf können Sie aufbauen. Zum Beispiel, indem Sie Ihrer neuen Bekanntschaft Hilfe anbieten – „ich habe gerade das Salatbesteck in der Hand, darf ich Ihnen etwas auf den Teller geben?“ Und wo Sie nun schon mal beim Essen angekommen sind, öffnet sich ein weites Feld für vertrauensbildende Plaudereien. Auch hier gilt, immer positiv bleiben. Weisen Sie den angebotenen Krabbencocktail nicht mit den Worten zurück „für mich nicht, ich musste mich neulich eine Nacht lang übergeben, nachdem ich so was gegessen hatte“, und auch der Hinweis auf den befürchteten Antibiotikagehalt der Krabben ist jetzt fehl am Platz, wenn Sie sich nicht als ernährungsbewusster Sauertopf outen wollen. Wie wäre es mit einem freundlichen „vielen Dank, sieht köstlich aus, aber ich nehme lieber von den gefüllten Avocados. Ich habe eine Schwäche für Avocados“. Oh, jetzt haben Sie etwas von sich erzählt, und damit kommen wir zur nächsten Stufe des Smalltalks.

Vom Allgemeinen zum Besonderen

Wenn Sie es mit Ihrer neuen Bekanntschaft und den voll geladenen Tellern zu einem Stehtisch geschafft haben, ist der Zeitpunkt gekommen, vom allgemeinen Geplänkel weg zu kommen, und persönlicher zu werden. „Ich habe mich noch nicht vorgestellt, mein Name ist ...“. Klingt altmodisch, finden Sie? Umso besser, alte Schule hat Konjunktur.

Drei Dinge weiß Ihr Gegenüber mittlerweile über Sie, dass Sie Avocados mögen, Ihren Namen, und dass Sie Umgangformen haben. Das ist doch eine ganze Menge für fünf Minuten Smalltalk.

Was wissen Sie von Ihrem Gesprächspartner? Zeigen Sie Interesse, stellen Sie Fragen. Nicht, „was arbeiten Sie“, „was halten Sie von der Regierung“, oder „welcher Kirche gehören Sie an“. Das soll ein nettes Gespräch werden und kein Verhör. Es wird Ihnen etwas anderes einfallen als Fragen zu Religion, Politik, Krankheiten und dem Familienstand. Jeder Mensch hat Themen, über die er gerne spricht. Sei es der Wein, den er gerade trinkt, die Zigaretten, die er raucht, oder seine Meinung zur Veranstaltung, die Sie gerade gemeinsam besuchen. Auch hier gilt, positiv bleiben, meckern Sie nicht über die Gastgeber oder das Essen, es sei denn, es ist eine solche Katastrophe, dass in diesem Fall das gemeinsame Leid verbindet.

Erweisen Sie sich als guter Zuhörer. Wenn Sie eine Frage stellen, dann warten Sie auch die Antwort ab, und knüpfen Sie dann den Gesprächsfaden weiter.

Wie flüchten?

Das kann schon mal vorkommen. Sie haben das schönste Gespräch begonnen, und nun stellen Sie fest, dass Ihr Gesprächspartner Mitglied einer rechtsradikalen Partei, ein missionseifriger Sektierer oder aus anderen Gründen schwer zu ertragen ist. Wie beenden Sie nun das Gespräch ohne verletzend zu sein? Es ist ein probates Mittel aber auch ein wenig durchsichtig, das Glas in einem Zug auszutrinken, festzustellen, dass man sich etwas zu Trinken holen müsse, und dann nicht mehr wieder zu kommen. Es geht einfacher und sympathischer – „es hat mich gefreut, Sie kennen zu lernen, jetzt muss ich aber da vorne noch jemandem Hallo sagen. Einen schönen Abend noch.“ Ein Händedruck und ab durch die Mitte.

Die Praxis des Smalltalk

Themen

- Sprechen können sie über alles, aber manche Themen eignen sich besonders gut für ein beiläufiges Gespräch.
Das Wetter und die Jahreszeit – idiotensicher, schließlich weiß jeder, worüber gesprochen wird, und die meisten Menschen empfinden das Wetter ziemlich ähnlich. Als Einstieg eine sichere Sache.
- Ort oder Anlass des Gesprächs (Stadt, Gebäude, Veranstaltung) – auch sehr nahe liegend. Ob Sie sich nun im Aufzug unterhalten oder in einem Luxushotel. Jeder Ort gibt etwas her, über das sich sprechen lässt.
- Vortrag oder künstlerische Darbietung, die man gerade erlebt hat.
- Film, Musik, Theater, Literatur – Vorsicht, keine „Bildungshuberei“, stellen Sie sich auf Ihren Gesprächspartner ein und versuchen Sie nicht durch Wissen zu beeindrucken; denn schließlich wollen Sie nicht zum Klugschwätzer des Abends gewählt werden.
- Ausbildung/Beruf – wenn man sich schon etwas kennen gelernt hat.
- Urlaub/Freizeit/Sport
- Wohnort, Land, Stadt(-viertel), Straße – auch hier ist Vorsicht geboten, jeder kennt die Lokalpatrioten, die spielend eine Stunde lang erklären, warum Kassel der Nabel der Welt ist. Am besten geeignet, wenn man aus derselben Gegend kommt.
- Haustiere – zwei Hundehalter können sich locker einen Abend gegenseitig unterhalten. Hat Ihr Gesprächspartner kein Tier, versuchen Sie nicht ihm eines aufzuschwatzen.

Themen, die Sie zu Anfang besser vermeiden:

- kontroverse politische Standpunkte
- Religion
- Gehalt, finanzielle Situation

Und jetzt noch die Dont's des Smalltalk:

- Witze und Klatsch über Abwesende – einfach billig, wird zwar immer gerne genommen, aber Sie erweisen sich damit nicht als vertrauenswürdiger Gesprächspartner, schließlich muss jeder damit rechnen, bei passender Gelegenheit genauso von Ihnen durchgehechelt zu werden.
- Kritik am Essen oder den Gastgebern
- Ehe- oder Partnerschaftsprobleme
- Krankheiten und andere private Katastrophen

Fragen

Geschlossene Fragen lassen nur die Wahl zwischen zwei Antworten, ja oder nein, A oder B.

Offene Fragen geben dem Gefragten Gelegenheit, in ganzen Sätzen zu antworten, und das soll ja erreicht werden, ein Gespräch.

„Kennen sie den Gastgeber schon lange?“ ist eine geschlossene Frage und lässt eigentlich nur ein ja oder nein zu. Besonders wenn mehrere solcher Fragen aneinandergereiht werden, nimmt das Gespräch den Charakter eines Verhörs oder Ausgefragtwerdens an, und wird als unangenehm empfunden.

„Seit wann kennen sie den Gastgeber?“ Diese offene Frage wird wohl selten mit einer Jahreszahl beantwortet, meist wird der Gefragte mit einer kleinen Geschichte erzählen, wann und unter welchen Umständen man sich kennen gelernt hat.

Die Kunst beim Smalltalk besteht darin, einerseits durch Fragen nicht indiskret zu wirken, andererseits dem Gegenüber das eigene Interesse an ihm zu bekunden und ihm Gelegenheit zu geben, über sich zu sprechen; denn das tun die meisten Menschen am Liebsten.

Körpersprache

Viele Menschen haben schon einmal etwas über Körpersprache gelesen, setzen sie mehr oder weniger bewusst ein, und beurteilen ihre Gesprächspartner auch nach deren Körpersprache. Hier ist allerdings Vorsicht geboten. Nicht jeder, der zum Beispiel mit verschränkten Armen in einer Gesprächsrunde steht, distanziert sich, vielleicht ist es auch nur eine Angewohnheit oder es ist ihm kalt. Die Deutung der Körpersprache ist kein Patentrezept, mit dem Sie ihre Gesprächspartner besser durchschauen können.

Es sollten immer zwei eindeutige Signale negativen oder positiven Befindens zusammen auftreten, um aus der Körpersprache tatsächlich Rückschlüsse auf ihren Gesprächspartner ziehen zu können. Übrigens gelten in anderen Kulturkreisen auch andere körpersprachliche Signale.

Nachfolgend finden Sie dreißig Signale der Körpersprache, die im Gespräch auftreten können, viele davon allerdings kaum in einer Smalltalksituation, sondern eher in einer Verhandlung oder einem anderen, ernsthaften Gespräch.

Wenn der Gesprächspartner.....
dann kann dies bedeuten.....

Folgende Beispiele zeigen, wie unterschiedlich wir ein und dasselbe Verhalten deuten können.

Nonverbales Verhalten	Bedeutung negativ	Bedeutung positiv
steife Körperhaltung	Verkrampfung	Korrektheit
	Angst	Disziplin
	Reserviertheit	Respekt
gelöste Körperhaltung	Provokation	Harmonie
	Respektlosigkeit	Zufriedenheit
	Anbiederung	Sicherheit
	Flapsigkeit	Selbstbewusstsein

Nonverbales Verhalten	Bedeutung negativ	Bedeutung positiv
lachendes Gesicht	Maske	Freundlichkeit
	Ritual	Herzlichkeit
ernstes Gesicht	Ablehnung	Sachlichkeit
	Reserviertheit	Respekt
	Verärgerung	Konzentration
Kopf gesenkt	Trotz	Konzentration
	Beschämung	Ehrfurcht
	Unsicherheit	Respekt
	Traurigkeit	Abwehr
	Verzweiflung	Neutralisierung
	Schlaffheit	Vorsicht
Kopf erhoben	Trotz	Triumph
	Aggression	Aufmerksamkeit
	Provokation	Aktivität
fehlender Augenkontakt	Unsicherheit	Rücksichtnahme
	Desinteresse	Konzentration
vorhandener Augenkontakt	Zurechtweisung	Höflichkeit
	Aufdringlichkeit	Aktivität
Arme verschränkt	Angst	Stärke
	Aggression	Dominanz
	Ablehnung	Gemütlichkeit
	Unsicherheit	Zufriedenheit
Armhaltung lässig	Missachtung	Entspannung
	Herausforderung	Souveränität
Hände still	Hölzernheit	Beherrschung
Hände unruhig	Nervosität	Temperament
	Ungeduld	Aktivität
Füße ruhig	Hölzernheit	Beherrschung
	Sturheit	Selbstbewusstsein

Nonverbales Verhalten	Bedeutung negativ	Bedeutung positiv
Füße unruhig	Nervosität	Temperament
	Ungeduld	Aktivität
	Angst	Begeisterung
Brille auf- und absetzen	Nervosität	Aktivität
	Koketterie	Aufmerksamkeit
an Ohr, Nase, Mund, Kinn fassen	schlechtes Gewissen	Gedankenproduktion
	Verlegenheit	Nachdenklichkeit
		Zeitgewinn
Berührung	Bedrängung	Freundschaftsgeste
	Bedrohung	Vertrauensbeweis
	Respektlosigkeit	Sympathie
	Lüsternheit	Schutzbedürfnis
auf die Uhr sehen	Nervosität	Kontrolle
	Unruhe	Disposition
	Desinteresse	Fürsorge

Zum Smalltalk anregen

Für einen Gastgeber gibt es kaum etwas Schlimmeres als eine Veranstaltung, auf der sich die Gäste wenig zu sagen haben. Wie können Sie ein Gespräch der Gäste miteinander anbahnen?

Sie wissen mehr über die Anwesenden als diese übereinander. Bringen Sie dieses Vorwissen ein und teilen Sie ihr Ziel offen mit:

„Ich möchte, dass Sie einander kennen lernen.“ oder „Frau Maier, darf ich Ihnen Frau Krause vorstellen?“

Informieren Sie die Angesprochenen beiläufig über Gemeinsamkeiten: Beruf, Branche, Herkunftsregion, Freizeitaktivitäten. „Frau Maier, Sie kommen aus Bonn, Frau Krause plant dort...“ Damit deuten Sie auch einen Nutzen an, den beide aus dem folgenden Gespräch ziehen können. Frau Maier kann über ihre Heimatstadt erzählen, Frau Krause bekommt Informationen für ihr Vorhaben. Sind die Beiden erst im Gespräch bilden Sie das nächste Grüppchen.

Und jetzt, üben, üben, üben....

Kein Ratgeber kann die eigene Erfahrung ersetzen; denn Schwimmen lernt man nur im Wasser und nicht aus der Theorie. Ihre Anfangsnervosität werden Sie überwinden, wenn Sie sich bewusst Situationen aussetzen, die Sie bisher vermieden haben.

Nehmen Sie sich bei einer Veranstaltung einmal vor, an diesem Abend drei kleine Gespräche zu führen, völlig unabhängig von irgendwelchen Zielvorstellungen. Es muss ja nicht gleich ein bleibender Kontakt entstehen, dies soll nur eine Trainingseinheit für Sie sein. Also ran ans Büffet und los geht's. Der Erste, der sich den Teller mit geräuchertem Fisch voll packt, wird angesprochen. „Das sieht ja köstlich aus. Können Sie mir sagen, welcher Fisch das ist?“ „Forelle, Lachs und Makrele.“ „Sie sehen schon, ich kenne mich mit Fisch nicht aus, können Sie mir einen davon empfehlen.“ Das reicht schon für den Anfang, ein Punkt dafür, dass Sie einen wildfremden Menschen angesprochen haben. Als Nächstes suchen Sie sich nicht, wie sonst einen unbesetzten Tisch für sich alleine, sondern Sie gehen an einen Tisch, an dem gerade noch Platz ist, und fragen, ob Sie sich dazu stellen/setzen dürfen. Und so weiter...

Sehr bald wird Ihnen das leicht fallen, weil Sie die Erfahrung machen werden, dass die meisten Menschen freundlich und offen auf ein Gesprächsangebot reagieren. Wenn Sie die Anfangshürde erst einmal leichtfüßig überspringen, fällt es Ihnen auch nicht mehr schwer das Gespräch am Laufen zu halten. Nehmen Sie es als Herausforderung und eine Möglichkeit, sich selbst zum Staunen zu bringen.

Und wenn Sie es noch genauer wissen wollen, können Sie sich gerne unter www.rhetorik-online.de weiter informieren. Hier finden Sie weitere nützliche Ratgeber zum Thema Rhetorik, Präsentation und Dialektik zum kostenlosen Download.