



HAUFE.

TASCHEN GUIDE
plus

Cornelia Topf

Small Talk

Small Talk

Dr. Cornelia Topf

6. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Gewinnen mit Small Talk 7

Teil 1: Praxiswissen Small Talk

- Was genau ist Small Talk? 8
- Passt Small Talk immer? 16
- Small Talk für Anfänger 19
- Verabschieden Sie Ihre Hemmungen 24

So plaudern Sie souverän 33

- Wie gelingt der Kaltstart? 34
- Gespräche auf Partys, Empfängen, Kongressen 38
- Wie führen Sie ein rundes Gespräch? 41
- So meistern Sie heikle Situationen in der Familie 52

Oberstes Small-Talk-Gebot: Du sollst nicht langweilen! 63

- Themen, die anöden 64
- Marotten, die stören 69
- Meiden Sie Weitschweifigkeit 75
- Fragen verhindern Langeweile 80

Small Talk für Fortgeschrittene	83
▪ Taktische Fehler	84
▪ Gesprächskiller	87
▪ Vermeiden Sie Sprachmüll	94
▪ So werden Sie zum Small-Talk-Profi	98
Small-Talk-Training	117
▪ Das persönliche Lernprogramm	118
▪ Was Sie beim Training beachten sollten	122
▪ Seminare und Coaching	125
▪ Literatur	127

Teil 2: Training Small Talk

Die Sprachlosigkeit überwinden	131
▪ Test: Wie kontaktfreudig sind Sie?	133
▪ Training gegen Schüchternheit	137
▪ Den Anfang machen	143
▪ Aufhänger und Eisbrecher nutzen	149
▪ Sich gekonnt in Gruppen einklinken	153
▪ Andere leichter kennenlernen	157
Auf der Suche nach einem Thema	163
▪ Die Standardthemen beherrschen	165
▪ Berufstalk	177
▪ Was verbindet? Was trennt?	181
Das Gespräch souverän führen	187
▪ Mit Fragen weiterkommen	189
▪ Zuhören – der Schlüssel zum Erfolg	199
▪ Einen Small Talk beenden	203

Kritische Situationen beherrschen	207
▪ Namen merken? Kein Problem	209
▪ Richtig umgehen mit Peinlichkeiten	213
▪ Wenn das Fair Play verletzt wird	217
Mit dem Profi-Training zum Erfolg	221
▪ Körpersprache gekonnt einsetzen	223
▪ So klingt Ihre Stimme gut	231
▪ Andere in den Bann ziehen	235
▪ Abschlusstraining	247
▪ Stichwortverzeichnis	250

Vorwort

Es ist wenig erstaunlich, dass sich so viele Menschen für die Kunst des Small Talks interessieren. Denn unsere fehlende Kompetenz in Bezug auf die harmlose Plauderei erleben wir täglich schmerzhaft.

Da läuft einem der oberste Chef über den Weg. Durch diesen Zufall könnten sich die tollsten Möglichkeiten ergeben. Wenn man bloß den Mund aufkriegen würde! Wieder eine Chance verpasst.

Wie wichtig Small Talk in Berufs- und Privatleben für den Erfolg ist, das ist vielen von uns klar. Doch wenn es darauf ankommt, wissen wir plötzlich nicht, was wir sagen sollen. Dabei ist die Fähigkeit, die rechten Worte zu finden, ganz einfach zu erwerben.

Jede(r) kann ein gewandter Small Talker werden. Auch Sie! Dieser TaschenGuide hilft Ihnen dabei. Im ersten Teil des Buches erfahren Sie alles, was sie über Small Talk wissen sollten. Im zweiten Teil des Buches können Sie mittels zahlreicher Übungen für die Praxis trainieren.

Gewinnen mit Small Talk

Warum wirkt Small Talk in vielen beruflichen und privaten Situationen wie ein Zaubermittel?

In diesem Kapitel lesen Sie,

- warum Small Talk mehr als oberflächliches Geplauder ist,
- welche Vorteile Ihnen gekonnter Small Talk im Berufsleben bringt,
- wie Sie Ängste loswerden und Hemmungen überwinden.

Was genau ist Small Talk?

Viele Menschen haben Sprechhemmungen und können nicht einfach drauflos plaudern. Auf Partys, bei Meetings, Geschäftsessen und anderen formellen und informellen Anlässen ist das manchmal sehr unangenehm.

Ein gewandter Small Talker zu sein bewahrt nicht nur vor peinlichen Situationen, sondern es kann auch beruflich weiterbringen. Im Beruf ist Fachkompetenz allein nicht alles. Sie wird oft als gegeben vorausgesetzt. Worauf es häufig ankommt, das ist die Fähigkeit »mit Menschen zu können«.

BEISPIEL: AUFSTIEG AN DER BAR

Ein Mann und eine Frau sitzen an der Bar eines Hotels. Der Mann hat einen interessanten Anstecker am Revers und die Dame fragt ihn nach dessen Bedeutung. Man kommt ins Gespräch und redet angeregt über dies und das, auch über den jeweiligen Beruf. Die Dame lässt durchblicken, dass sie mit ihrer derzeitigen Position nicht zufrieden ist: »Bei uns im Unternehmen bringen es IT-Beraterinnen nicht allzu weit.« Der Mann sagt: »Sie sind IT-Beraterin? Das ist interessant. Geben Sie mir doch mal Ihre Visitenkarte.« Drei Wochen später ruft er an und bietet ihr eine regionale Vertriebsleitung in seinem Unternehmen an.

Sie sehen: Wie gut Sie »mit Menschen können«, lässt sich sogar an der Bar beweisen. Das heißt, in einer Gesprächssituation, in der Small Talk gefragt ist. Small Talk macht Spaß und hilft, neue Kontakte zu knüpfen. Darüber hinaus kann er durchaus – ob beabsichtigt oder unbeabsichtigt – positive Folgen haben, nämlich wie in unserem Beispiel zum beruflichen Aufstieg verhelfen oder aber im Privatleben der Beginn einer Freundschaft sein.

Was ist an Small Talk anders?

Viele Äußerungen im Alltag sind tendenziell absichtsgeleitet und sachbezogen: »Drück doch nicht immer die Zahnpastatube von oben her aus!« »Wann ist mein Auto fertig?« »Der Auftrag muss bis morgen raus!«

Small Talk dagegen ist zunächst absichtsfrei und vor allem beziehungsorientiert: »Wie geht's Ihnen so? Was macht die Familie?« Mit dem Gesprächsgegenstand selbst verfolgt man nicht das Ziel, den anderen zu einer bestimmten Handlung zu bewegen. Deshalb ist Small Talk, wenn man ihn beherrscht, ungezwungen und relativ offen für unterschiedliche Menschen und Themen. Man plaudert eben locker und unbeschwert.

Oberflächliches Geplauder?

Oft hört man das Vorurteil, Small Talk sei oberflächlich, kein »richtiges« Gespräch, und damit sinnlos. Zum einen ist dies ein Vorwurf, der ins Leere geht. Denn wer stundenlang anstrengende Arbeitsgespräche führen muss, der entspannt auch gerne bei etwas Oberflächlichkeit. Und der tägliche Plausch bietet durchaus geistige Anregungen.

Zum anderen werden solche Vorwürfe oft von Leuten vorgebracht, von denen Small Talk erwartet wird und die ihn nicht beherrschen (zum Beispiel beim Geschäftsessen oder bei einem Empfang). Es geht ihnen wie dem Fuchs in der Fabel: Die Trauben hängen ihnen zu hoch, also behaupten sie einfach, dass sie sauer seien.

Small Talk bedeutet soziale Kompetenz

Die kommunikative Bedeutung von Small Talk ist enorm. Mit Small Talk überwinden wir die Distanz zum anderen. Wir »beschnuppern« uns und bereiten damit die Grundlage für den weiteren Kontakt. Wir erzeugen ein Gemeinschaftsgefühl und schaffen so das ideale Klima für weitere Gespräche. Oder lockern einfach nur die Atmosphäre auf.

Unabhängig vom Gesprächsthema gilt: Wer andere anspricht und auf ihre Gesprächsangebote reagiert, mit ihnen über dies und das plaudert, signalisiert dadurch sein Interesse an ihnen.

Wer die Kunst des Small Talks beherrscht, kann gut mit Menschen. Er tut sich auch leicht, mit fremden Menschen in ungewohnten Situationen Kontakt herzustellen. Er erweist sich als sozial kompetent. Small Talk befähigt ihn zwar noch nicht zur Mitarbeiterführung. Aber wer nicht locker plaudern kann, dem wird es schwerfallen, andere zu motivieren und zu führen – das können Ihnen Mitarbeiter bestätigen, die einen Vorgesetzten haben, der den Mund nicht aufkriegt.

Was Sie vom Small Talk haben

Bei der zunächst unverbindlichen Plauderei werden Beziehungen geknüpft und gefestigt, Vertrauen hergestellt, Geschäftskontakte angebahnt oder neue Freunde gewonnen. Wie das funktioniert? Man kommt ins Gespräch, stellt schon bald gemeinsame Interessen fest und findet ganz leicht zu den Themen, die »ei-

gentlich« interessieren. Small Talk ist der beste Einstieg für »das Eigentliche«.

Einfach nur zum Spaß oder gezielt eingesetzt

Die Kunst des kleinen Gesprächs bringt reichen Segen. Small Talk ...

- ... ist ein Karrierefaktor: Von zwei gleich kompetenten Bewerbern wird der bessere Small Talker befördert bzw. eingestellt.
- ... ist ein Türöffner in neuen, ungewohnten Situationen.
- ... ist die beste Möglichkeit, mit fremden Menschen schnell in Kontakt zu kommen.
- ... ist eine gute Gelegenheit, Kontakte zu Menschen aufzubauen, die man braucht (Networking).
- ... stellt eine persönliche Beziehung zu Menschen her.
- ... schafft in Gesprächssituationen eine freundliche, aufgelockerte Atmosphäre und baut Spannungen ab.
- ... hilft Ihnen, bei anderen ein positives Bild von sich selbst zu erzeugen.
- ... entkrampft schwierige Gesprächssituationen.
- ... dient der Unterhaltung und Entspannung.

Small Talk ist ein Schlüsselfaktor für den beruflichen Erfolg. Eine Studie des amerikanischen Center für Workforce Development zeigte, dass Mitarbeiter siebzig Prozent ihres Wissens über ihren Job und ihre Firma durch Schwätzchen mit den Kollegen erfah-

ren. Grundlegende Bereiche wie Teamarbeit oder die Firmenphilosophie gehören danach ebenso zu den Plauderthemen wie konkrete Tipps zur Erledigung bestimmter Aufgaben.

Manipulieren mit Small Talk?

Viele befürchten, dass man mit gekonntem Small Talk Menschen hemmungslos manipulieren, sie »einwickeln« kann. Wie oft haben wir schon Aufgaben übernommen, die wir eigentlich nicht wollten? »Aber ihr kann ich einfach nichts abschlagen!« Weil wir so schön mit ihr geplaudert und deshalb einen sympathischen und vertrauenswürdigen Eindruck von ihr bekommen haben.

Ist das Manipulation? Das kommt auf die Definition an. Manipulieren heißt: Jemanden mit unfairen Mitteln zu bestimmten Handlungen bewegen, um die eigenen Ziele und Absichten durchzusetzen. In diesem Sinne ist Small Talk nur dann Manipulation, wenn er unfair ist.

Aber Small Talk ist in der Regel nicht unfair. Warum? Weil der Gesprächspartner nicht in seinem Recht beschnitten wird, seine Interessen zu vertreten. Und vor allem, weil er den Small Talk und die damit verbundene Aufmerksamkeit so genoss, dass er quasi als Gegenleistung die ungeliebte Aufgabe übernahm. Resultat: Beide Gesprächsteilnehmer haben dabei gewonnen, ein fairer Tausch also.

Deshalb ist Small Talk ein hervorragendes Instrument, um bestimmte Ziele zu erreichen. Natürlich sind die Grenzen zur Manipulation dabei fließend. Deshalb ist es umso wichtiger, sich

bewusst zu machen, welche Folgen der manchmal also nur scheinbar unverbindliche Small Talk haben kann: Wenn Sie selbst mit Small Talk erfolgreicher werden möchten, aber auch, wenn Sie einem Small-Talk-Profi begegnen – lassen Sie sich nicht einfach um den Finger wickeln!

Small Talk verschafft Ihnen Vorteile

Wir haben gesehen, was an Small Talk anders ist und was er Ihnen bringen kann. Sehen wir uns nun konkrete Situationen an, in denen Ihnen das kleine, oberflächliche Gespräch große Vorteile verschaffen kann. Nutzen Sie solche Momente! Immer, konsequent und zielstrebig. Eben wie ein echter Small-Talk-Profi.

Small Talk mit Führungskräften

Gelingt Ihnen ein kleiner Small Talk mit einem Vorgesetzten, kann das für Sie ein unschätzbare Vorteil sein. Ihre Kollegen trauen sich nämlich vielleicht nicht, diese Person anzusprechen. Durch das kleine Gespräch machen Sie auf sich aufmerksam und können Pluspunkte sammeln. (Wie Sie Ihre Hemmungen im Gespräch mit Autoritäten ablegen, erfahren Sie später in diesem Kapitel, im Abschnitt »Verabschieden Sie Ihre Hemmungen«.)

BEISPIEL: UNVERHOFFTE BEGEGNUNG IM AUFZUG

Silke Wittmann steht mit Kollegen im Fahrstuhl. Kurz bevor sich die Türen schließen, hetzt der Finanzchef des Unternehmens herein. Silke meint: »Meine Güte, Sie bewegen sich schneller als die meisten Zwanzigjährigen in diesem Gebäude.« Der Finanzdirektor schmunzelt und macht eine charmante Bemerkung. Silke sagt: »Übrigens, ich bin Silke Wittman aus dem Export, Herr Doktor Kleinschmitt.« Der Finanzchef ist beeindruckt: Silke ist

kommunikativ, kann sich artikulieren – und spricht ihn mit dem Namen an, inklusive akademischem Grad.

In der nächsten Vorstandssitzung erwähnt er die Begegnung beiläufig gegenüber dem Exportchef und kommentiert: »Mit Frau Wittmann scheinen Sie ja einen guten Fang gemacht zu haben.« Dem Exportchef ist Silke bislang nicht aufgefallen. Das hat sich nun geändert.

Wann immer Sie einem »großen Tier« begegnen, kann ein Dreißig-Sekunden-Small Talk mehr wert sein als Wochen harter Arbeit.

Der Chef aller Chefs hetzt vorbei

Noch ein Beispiel dazu: Im Gang begegnen Sie unvermutet dem Vorstandsvorsitzenden Ihrer Firma. Viele Menschen blicken in einem solchen Augenblick zur Seite, gehen rasch weiter und murmeln einen halb verständlichen Gruß. Schade! Denn das ist eine verpasste Gelegenheit.

Führungskräfte sollten Sie immer ansehen und grüßen! Mit einem freundlichen Blick, einem Lächeln, indem Sie dem anderen den Körper zuwenden und ihn mit Titel und Namen anreden.

Also zum Beispiel: »Guten Morgen, Herr Direktor Meier!« Dr. Meier wird vielleicht nur ein flüchtiges »Morgen« murmeln – aber Sie sind ihm aufgefallen. Und das möchten Sie. Beim zweiten oder dritten Mal hält Dr. Meier inne und das nutzen Sie zur Vorstellung: »Ich bin David Schmitt aus der Bilanzbuchhaltung.« Treffen Sie ihn erneut, hat er Ihren Namen vermutlich wieder vergessen. »Guten Tag Herr Direktor Meier. Sie erinnern sich vielleicht an mich, ich bin David Schmitt aus der Bilanzbuch-

haltung.« Doch beim nächsten Mal erkennt er Sie wieder – und dann können Sie ein kleines Gespräch anknüpfen.

Zugegeben, am Anfang kostet das ein bisschen Mut. Aber wenn Sie mal nachdenken: Alles, was sich lohnt, kostet am Anfang Mut. Die erste Tanzstunde, das erste Bewerbungsgespräch, der Heiratsantrag ...

Kontakte knüpfen

BEISPIEL: DAS SCHWEIGEN IM FRÜHSTÜCKSRaum

In einem Frankfurter Hotel sitzen zur Messezeit im Frühstücksraum lauter Verkäufer und Geschäftsleute. Alle sind schweigend und großlos hereingekommen und haben sich weitgehend stumm gesetzt. Das muss man sich vorstellen! Menschen, die fürs Verkaufen, Reden und Geschäftemachen bezahlt werden, sitzen stumm wie die Fische da.

Dann kommt Peter Panczak. Mit einem Kopfnicken und einem Lächeln grüßt er die Menschen, an denen er vorbeigeht. Am Büfett sagt er zu seinem Nachbarn: »Der Lachs sieht aber gut aus. Haben Sie ihn schon probiert?« Man wechselt ein paar Worte.

Am selben Tag laufen sich die beiden auf der Messe über den Weg. Der Frühstücksnachbar erkennt Peter wieder und knüpft nun seinerseits ein Gespräch an. Es stellt sich heraus, dass er ein millionenschwerer Einkäufer ist. Peter hat einen neuen Interessenten gewonnen – am Frühstücksbüfett!

Reden Sie mit möglichst vielen Leuten ein paar Takte. Sie erfahren nie, welcher wertvolle und wichtige Mensch neben Ihnen steht, wenn Sie ihn nicht ansprechen.

Selbst wenn sich von zehn Kontakten nur einer als nutzbringend herausstellt, ist das eine tolle Quote – denn ohne den Small Talk hätten Sie nicht einmal diesen einen gewonnen. Außerdem hatten Sie bei den restlichen neun Ihren Spaß und haben viele neue Menschen kennengelernt.

Passt Small Talk immer?

Achtzig Prozent unserer täglichen Kommunikation sind im Grunde nichts anderes als kleine Wortplänkeleien. Deshalb ist Small Talk so wichtig. Trotzdem ist die Verunsicherung in Bezug auf Small Talk bei vielen Menschen groß. Die meisten wissen nicht genau, in welchen Situationen er geradezu eine gesellschaftliche Verpflichtung und wann er ein unverzeihlicher Fauxpas ist.

Wichtig ist, dass Sie sich fragen: In was für einer Situation befinde ich mich? Ist ein kleines Gespräch nützlich, erwünscht oder sogar ein absolutes Muss? Oder wäre es jetzt vollkommen fehl am Platz? Gehen wir einige typische Situationen durch.

Wann Small Talk erwartet wird

Es gibt Situationen, in denen von Ihnen erwartet wird, dass Sie Small Talk pflegen – Sie sind quasi zum Small Talk verpflichtet. Dazu gehören Partys, Empfänge, Besuche von Geschäftspartnern oder Kaffeepausen bei Tagungen und Besprechungen.

In fast allen Situationen, in denen Menschen versammelt sind, ist Small Talk nützlich und hilfreich.

Wenn Sie in diesen Situationen schweigen wie ein Fisch, könnte das peinlich auffallen. Oder die anderen nehmen Sie schlicht nicht wahr. Je höher Ihre Position in einem Unternehmen, je größer Ihre Ambitionen oder je stärker Ihr Wunsch, von anderen akzeptiert und als sympathisch wahrgenommen zu werden, desto zwingender wird diese Verpflichtung zum Small Talk.

Kommen Sie ihr nicht nach, dann könnte Ihnen das passieren, was einem leitenden Angestellten eines Elektrokonzerns jüngst passierte.

BEISPIEL: DIE VERPASSTE BEFÖRDERUNG

Als im Zuge einer anstehenden Beförderung das Gespräch auf Marvin Müller kommt, sagt der Geschäftsführer: »Der Müller? Ein guter Mann. Macht aber auf dem gesellschaftlichen Parkett eine schlechte Figur.« Damit spielt er darauf an, dass Marvin Müller sich bei einem Essen für einen wichtigen Kunden nicht so versiert am Dinner-Gespräch beteiligt hat, wie man es von einem Repräsentanten des Unternehmens erwartet.

Im Beruf kann die Fähigkeit zum Small Talk ab einer bestimmten Hierarchieebene entscheidend zum Vorwärtskommen beitragen. Auch gesellschaftlich ist Small Talk wichtig: Einen netten Plauderer lädt man gern wieder ein.

Small Talk in der Beziehung

Wie wichtig das kleine Gespräch in der Partnerschaft ist, wissen wir alle. Denken Sie nur an die Horrorszene aus Film und Fern-

sehen, wo sich die Eheleute am Frühstücks- und Mittagstisch, im Urlaub, nach Feierabend, vor dem Einschlafen oder nach dem Aufwachen anschweigen. Dann hagelt es Vorwürfe von beiden Seiten. »Du redest nie mit mir!« »Dein Handy ist dir wichtiger als ich!« »Mit dir kann ich eben nicht über meine Arbeit reden!«

Die meisten Beziehungen gehen kaputt, weil die Partner nicht gelernt haben, miteinander zu reden. Damit sind nicht nur die großen Worte zu Heirat, Kinder und Haus gemeint. Nein, es geht auch um den kurzen, freundlichen Dialog beim Nachhause-Kommen, um die freundschaftliche Begrüßung, die Frage nach dem Tagesverlauf des anderen – Small Talk eben. Small Talk kann dazu beitragen, dass Ehen und Beziehungen lebendig bleiben und länger halten.

Wann Small Talk verboten ist

Natürlich gibt es Situationen, in denen ein Small Talk nicht angebracht ist. Wenn sich zum Beispiel der beste Freund eben von seiner langjährigen Partnerin getrennt hat, ist es eine Todsünde, ein Gespräch über das Wetter zu beginnen. Hören Sie auf Ihr Gefühl, den gesunden Menschenverstand, um einschätzen zu können, ob Small Talk passt oder nicht.

Verlassen Sie sich auf Ihr gesundes Einfühlungsvermögen, um zu erkennen, wann Small Talk nicht angebracht ist.

Small Talk ist nicht gleich Small Talk

Zaghafte, schüchterne oder im Small Talk unerfahrene Menschen drücken sich oft in Situationen um einen Small Talk, in

denen er nötig wäre. Nehmen wir die angesprochene Trennung: Der Freund will zwar nicht, dass Sie übers Wetter reden. Er erwartet jedoch, dass Sie in aller Kürze etwas zu seiner persönlichen Situation sagen.

Wenn Ihnen nichts einfällt, liegt das vermutlich daran, dass Sie sich unter Druck setzen: »Oje, was sage ich denn jetzt? Was könnte ihn trösten?« Vergessen Sie diese Stimmen im Kopf einfach. Fragen Sie sich stattdessen, was Sie an der Situation interessiert – und schon haben Sie Dutzende Fragen und Bemerkungen, mit denen Sie ein Gespräch unter Freunden beginnen können: Warum habt ihr euch getrennt? Wie fühlst du dich? Was hat sie gesagt?

Checken Sie die Erwartungshaltung des anderen

Es gibt noch eine Situation, in der Small Talk prinzipiell unangebracht ist: wenn konkrete Informationen von einem erwartet werden. Kennen Sie das? Ihr Gesprächspartner redet und redet – übers Wetter, die Familie, den Fußball. Und Sie warten finger-trommelnd darauf, dass der Dampfplauderer endlich mit dem Verkaufsbericht herausrückt.

Fragen Sie sich: Erwartet der andere etwas Konkretes von mir? Wenn nicht: grünes Licht für Small Talk!

Small Talk für Anfänger

Die meisten Menschen kennen die Vorteile des Small Talk recht gut. Sie reagieren im Alltag oder in Seminaren meist so darauf:

»Natürlich weiß ich, wie nötig und nützlich Small Talk ist, aber ich lerne das nie!« Dass sie sich selbst deshalb oft Vorwürfe machen, ist zwar verständlich, aber im Grunde unberechtigt. Haben Sie als Anfänger Nachsicht mit sich. Denn was Sie nicht gelernt haben, das können Sie auch nicht beherrschen.

So werden Sie Ihre Angst los

Wenn Menschen nicht gut plaudern können, liegt das meistens daran, dass sie Angst haben. Angst, sich zu blamieren, keine Worte zu finden, hängen zu bleiben ...

Erinnern Sie sich!

Sie können Ihre Ängste und Hemmungen relativ rasch loswerden, wenn Sie ein wenig in der Vergangenheit herumstöbern. Wann hatten Sie das letzte Mal so richtig Spaß in einer Gruppe oder mit einem anderen Menschen? Haben Sie dabei auch geredet? Mit Sicherheit. Ist Ihnen aufgefallen, wie locker, gelöst, sprachgewandt, witzig, schlagfertig, geistreich und zufrieden, ja glücklich Sie dabei waren?

Seltsam, nicht? Haben Sie in dieser Situation krampfhaft nach Worten gesucht? Haben Sie sich gefürchtet, hängen zu bleiben oder etwas Dummes zu sagen? Haben Sie dabei eine Sprechhemmung gehabt? Nein, gewiss nicht. Warum nicht? Aus einem ganz einfachen Grund: Jeder ist ein Small-Talk-Genie – in ganz bestimmten Situationen. Warum? Auch das hat einen simplen Grund: Sie haben Interesse.

Die Essenz des Small Talks

So einfach ist das. Interesse ist die Essenz des Small Talks. Wenn Sie Interesse für etwas haben, wissen Sie immer, was Sie sagen sollen. Vor allem: Dann haben Sie keinerlei Angst, keinerlei Hemmungen mehr vor einem Gespräch. Oder ist es Ihnen schon mal passiert, dass Sie sich brennend für eine Mallorca-Reise interessierten und nicht wussten, was Sie mit der Angestellten im Reisebüro reden sollen? Gewiss nicht.

Interesse überwindet jede Sprechbarriere. Sobald Sie genügend Interesse aufbringen, wird jede Hemmung verfliegen, und es wird Ihnen jedes Gespräch gelingen.

Entdecken und kultivieren Sie Ihr Interesse

Um Ihre Sprechhemmungen zu überwinden, müssen Sie also erst einmal Interesse an einem Thema oder an einer Person aufbauen. Dann werden Sie Ihre Angst zu sprechen buchstäblich vergessen. Wenn das Interesse größer ist als die Angst, verschwindet sie.

Das interessiert mich aber nicht!

Viele Menschen stoßen bei Ihren Überlegungen auf ein überraschendes Hindernis: »Ich muss mich beim Opernabend mit den Leuten unterhalten können – aber ich interessiere mich nun mal nicht für Opern!«

Uns Menschen ist die Neugier angeboren. Denken Sie nur an die neugierigen Fragen eines Dreijährigen! In diesem Alter waren

wir alle unerschöpflich neugierig. Diese Neugier ist im Laufe unseres Lebens nicht verschwunden, nur verschüttet. So seltsam es klingt: Die meisten Menschen wissen lediglich nicht mehr, was sie interessiert. Sie müssen ihre Interessen erst wieder neu entdecken.

Wofür interessieren Sie sich?

Jeder Mensch hat ganz spezifische Interessen. Folgende Fragen helfen Ihnen das herauszufinden, bevor Sie sich mit jemandem unterhalten. Ihr Gegenüber interessiert sich zum Beispiel

- für Sachthemen: Was weiß der, mit dem ich gleich reden muss, über ein Thema, das mich interessiert?
- für Menschen: Was ist sie für eine Person? Was mag sie, was nicht? Was liest, sieht, hört, isst sie gern?
- für Emotionen: Wie geht es ihm? Wie fühlt er sich? Warum sieht er so bedrückt oder fröhlich aus? Was denkt er über dies oder jenes?

Wofür interessieren Sie sich? Überlegen Sie mal. Es dürfen ruhig mehrere Interessen sein. Je mehr, desto besser.

Halten Sie Ihre Hauptinteressen als Rettungsanker für den Small Talk bereit. Wann immer Sie in Schwierigkeiten geraten, besinnen Sie sich darauf. Damit lösen Sie jede Sprechhemmung.

Kein Fortschritt ohne Neugier

Haben Sie keine Scheu vor Neugier! Sie ist die Triebfeder aller wesentlichen Fortschritte. Einstein beispielsweise hat die Relativitätstheorie nicht aus Langeweile entwickelt, sondern weil er

neugierig war. Je neugieriger Sie sind, desto besser für Sie und Ihre Gesprächspartner. Selbst wenn die Oper Sie nicht interessiert, können Sie sich für die Besucher, die Kostüme, die Snacks in der Pause und vieles mehr interessieren.

Interesse zu entwickeln heißt nicht, andere auszufragen. So klug sind wir alle, dass wir eine gesunde, erfrischende Neugier von einem KGB-Verhör unterscheiden können. Man kann auch auf höfliche Weise neugierig sein. Insbesondere den Älteren unter uns hat man im Elternhaus eingetrichtert: »Sei nicht so neugierig!« Man hat uns suggeriert, dass Neugier etwas Unanständiges sei. Das Gegenteil ist der Fall: Neugier bedeutet, dass Sie sich für etwas oder für einen Menschen interessieren. Und das schmeichelt dem anderen. Jeder möchte beachtet werden, Aufmerksamkeit erlangen. Also: Seien Sie neugierig. Die Menschen um Sie herum mögen das.

Probieren Sie es aus!

Machen Sie die Probe aufs Exempel. Denken Sie an einen Menschen, den Sie nachher oder morgen mit hoher Wahrscheinlichkeit treffen werden und mit dem Sie bislang nie oder selten ein Wort gewechselt haben. Suchen Sie sich dafür jedoch nicht gleich einen Problemkunden wie den Vorstandsvorsitzenden Ihrer Firma oder Ihren heikelsten Nachbarn aus.

Auch für Ihr Small-Talk-Training gilt: Beginnen Sie klein. Vom Leichten zum Schwierigen.

Wählen Sie zum Beispiel den Schaffner im Zug, einen Mitreisenden in der S-Bahn, eine fremde Kollegin, einen Bekannten etc. Dann fragen Sie sich:

- Wo hake ich bei ihm oder ihr ein?
- Was interessiert mich an ihm oder ihr?
- Was interessiert mich, das er oder sie wissen könnte?

Formulieren Sie eine unverbindliche Frage oder eine höfliche Bemerkung – und schon haben Sie einen Gesprächsanfang. Wie Sie das Gespräch weiterführen, das sehen wir uns im nächsten Kapitel an (Abschnitt »Wie führen Sie ein rundes Gespräch?«).

Verabschieden Sie Ihre Hemmungen

Es gibt Menschen, die von sich sagen: »Ich kann einfach nicht frei und ungezwungen reden!« Ich verstehe, wenn Sie so denken und fühlen. Vor allem, wenn Sie gerade einen interessanten Menschen kennengelernt und wieder kein vernünftiges Wort herausgebracht haben.

Die Gedanken machen sich selbstständig

Warum gelingt uns in Situationen, in denen es »drauf ankommt«, meist kein vernünftiger Satz? Das hat einen einfachen Grund: unsere Gedanken und Sorgen über uns und die Situation.

Was geht Ihnen im entscheidenden Moment durch den Kopf?

Denken Sie an eine Situation, in der es Ihnen bisher schwerfiel oder gar nicht gelang, einen Small Talk zu führen. Stellen Sie sich den oder die konkreten Gesprächspartner vor, mit denen Sie besondere Schwierigkeiten hatten, ins Gespräch zu kommen. Welcher Gedanke schießt Ihnen dazu automatisch durch den Kopf? Meist sind es Gedanken wie:

- »Worüber soll ich bloß mit ihm reden?«
- »Ich muss eine gute Figur machen.«
- »Was soll er von mir denken, wenn ich ...«

Welche Gedanken gehen Ihnen noch durch den Kopf? Sie wissen inzwischen, dass Sie mithilfe einer gesunden Neugier auf Personen und Dinge jede Small-Talk-Situation meistern können. Doch genau dieses rettende Interesse wird durch solch negative Gedanken unterdrückt. Wer Angst hat, sich zu blamieren, kann keine gesunde Neugier entwickeln. Die Furcht vor Ablehnung und Blamage ist stärker als das Interesse. Wann immer Ihnen solche Gedanken durch den Kopf gehen, besinnen Sie sich also auf Ihr Interesse an Ihrem Gegenüber oder an der Situation.

Wettstreit zwischen Gedanken und Interesse

Dazu reicht es schon aus, dass Sie Ihre Aufmerksamkeit auf Ihre Gedanken richten und sie als solche identifizieren: Es sind Gedanken, Ängste – keine Tatsachen. Machen Sie sich bewusst, dass diese Gedanken das lähmen, was Sie weiterbringen könn-