

**Jutta Portner**

**30 Minuten**

# **Small Talk**

## Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg

Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen

Lektorat: Sandra Klaucke, Frankfurt/M.

Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2003 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

7. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

### Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

978-3-86936-296-0

# In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

## ***Kurze Lesezeit***

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>Check up:</b>	
Wie ausgeprägt sind Ihre Small-Talk-Fähigkeiten?	8
<b>1. Wie Small Talk gelingt</b>	<b>13</b>
Die hohe Kunst des Ice-breaking	13
Die zwei Ebenen eines Gesprächs	17
Warum Gespräche nicht in Gang kommen	21
<b>2. Worüber reden?</b>	<b>33</b>
Themen für (fast) jede Situation	33
Vor- und Allgemeinwissen nutzen	37
Bewährte Themen für Alltagssituationen	40
Themen, die Sie vermeiden sollten	44
<b>3. Das Spiel mit der Sprache</b>	<b>49</b>
Rhetorische Stilmittel einsetzen	49
Durch richtiges Fragen Gespräche fördern	53
Ausdruckskraft der Stimme	57
Erfolgsfaktor gutes Zuhören	60
Schlagfertigkeit – Mut zum Frechsein	63
<b>4. Ohne viele Worte – Körpersprache</b>	<b>67</b>
Souveräner dank wirkungsvoller Körpersprache	67
Test: Wie werden Sie wahrgenommen?	70
Höflichkeit und Takt	72

<b>5. Small-Talk-Empfehlungen für konkrete Situationen</b>	<b>79</b>
Empfehlungen für schwierige Gesprächsanlässe	79
Gesprächsstrategien für schwierige Situationen	82
Vom Umgang mit schwierigen Zeitgenossen	84
<b>Fast Reader</b>	<b>88</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>94</b>
<b>Register</b>	<b>95</b>

# Vorwort

Small Talk ist kein Schimpfwort mehr; die soziale und emotionale Bedeutung des „kleinen Gesprächs“ wird wieder wertgeschätzt. Diese unverbindlichen Alltagsplaudereien dienen während der Kontaktphase als „Ice-breaker“. Ein gelungenes Gespräch schafft Verbindungen und demonstriert Verbundenheit. Da der Mensch ein soziales Wesen ist, liebt er den Austausch mit anderen. Ein erstes „Beschnüffeln“ findet zu Beginn eines Kontaktes meist in Form von Small Talk statt. Zum Glück ist Small Talk keine Kunst, die nur wenigen in die Wiege gelegt wurde, sondern eine Fertigkeit, die erlernbar ist. Wir entschlüsseln die Gesetze des Small Talk und stellen in diesem Buch Tipps und Kniffe vor, so dass Sie in Zukunft locker auf andere Menschen zugehen und locker mit ihnen plaudern können.

## ***Aufbau dieses Buches***

- Das erste Kapitel definiert den Begriff Small Talk und zeigt auf, woran es liegt, wenn Gespräche nicht in Gang kommen.
- Der zweite Teil fragt nach Themen, die sich als Gesprächsstoff anbieten – oder auch nicht.
- Kapitel 3 widmet sich dem geschickten Einsatz von rhetorischen Stilmitteln und zeigt auf, wie Sie Gespräche mit Hilfe von Fragetechniken bewusst lenken können. Außerdem weisen wir auf die Bedeutung des richtigen Zuhörens hin.

- Dass Small Talk nicht nur mit Worten gemacht wird, erfahren Sie in Kapitel 4. Hier werden wir auf körpersprachliche Signale zu sprechen kommen und Hinweise geben, wie Sie diese bewusst einsetzen können.
- In Kapitel 5 werden konkrete Situationen wie Geschäftsessen oder Familienfeiern herausgegriffen. Außerdem erhalten Sie Small-Talk-Empfehlungen für den Umgang mit schwierigen Zeitgenossen.

### ***Vorteile für Berufs- und Privatleben***

Viel Vergnügen beim Lesen, viel Erfolg beim Plaudern und verbalen Plätschern. In Zukunft werden Sie mit heiterer Gelassenheit die richtigen Worte finden und damit eine positive Atmosphäre zu Ihren Mitmenschen und Geschäftspartnern aufbauen. Gesprächssituationen werden entkrampft und das Miteinander – der Weg vom „Small Talk“ zum „Big Talk“ – wird erleichtert.

Jutta Portner  
 c-to:be The Coaching Company  
 Wenzberg 6  
 82057 Icking  
 Tel. 0049 (0)8178 / 90 64 22  
 Fax 0049 (0)8178 / 90 64 23  
 welcome@c-to-be.de  
 www.c-to-be.de



# 30 MINUTEN

**Warum ist Small Talk so wichtig?**  
**Seite 13**

**Kennen Sie die zwei Ebenen eines Gesprächs?**  
**Seite 17**

**Woran liegt es, wenn Gespräche nicht in Gang kommen?**  
**Seite 21**



# 1. Wie Small Talk gelingt

Zu Beginn von Verhandlungen, Meetings oder Konferenzen findet eine Aufwärmphase statt, die Beteiligten müssen miteinander warm werden. Ohne diese Annäherung ist ein Team oder eine Gruppe nicht arbeitsfähig. „Wer das erste Knopfloch verfehlt, kommt mit dem Zuknöpfen nicht zu Rande“, beobachtete schon Johann Wolfgang von Goethe in „Maximen und Reflexionen“. Small Talk bedeutet, mit den richtigen Worten einen ersten Kontakt zu anderen herzustellen.

## 1.1 Die hohe Kunst des Ice-breaking

In den Salons des 19. Jahrhunderts wurde die Kunst des kleinen Gesprächs gehegt und gepflegt – ja, richtiggehend zelebriert. Heute leben wir in einer schnelllebigen Zeit, in der Small Talk bisweilen das Image von seichtem Blabla anhaftet.

Doch warum immer gleich auf den Punkt kommen, alles Redundante weglassen? Zielstrebiges und zielorientiertes Vorgehen sind in der Tat Vorgehensweisen, die im Berufsleben gefordert sind, doch die Praxis zeigt: Wenn Sie sich bei einem Zusammentreffen keine Zeit nehmen, um mit Geschäftspartnern zu plaudern und so eine gemeinsame Ebene herzustellen, ist ein schnelles, effektives Arbeiten nicht möglich.

### ***Keine „man nehme“-Rezeptur***

Natürlich darf die Gesprächsführung nicht standardisiert sein. Stellen Sie sich vor, wir alle würden vorgekaute Sätze über das Wetter, Kind und Kegel auswendig lernen und diese bei jedem Gespräch einsetzen und auch beantworten müssen. Wie langweilig!

### ***Trainieren Sie Ihr Small-Talk-Potenzial***

Eine sinnvolle, für beide Gesprächspartner befriedigende Kommunikation ist nur möglich, wenn die Worte Verbindungen zwischen den Menschen schaffen. Kommunikation erfordert daher immer emotionale und soziale Kompetenz. Beides setzt eine gesunde Portion Selbstvertrauen voraus. Wer in der Lage ist, positiv zu denken, dabei gleichzeitig motiviert und humorvoll ist, offen auf neue Menschen und neue Perspektiven reagiert, dem wird es gelingen, eine Atmosphäre zu schaffen, in der andere sich wohl fühlen.

Im Folgenden eine Übersicht, welche Eigenschaften emotionale und soziale Kompetenz ausmachen:

## ***Emotionale Kompetenz***

- Selbstbewusstsein
  - Positiv denken
  - Selbstmotivation
  - Humor
- Initiative und Engagement
  - Auf Neues einlassen
  - Aktiv sein
  - Informiert sein
  - Breites Wissensspektrum haben
- Schwierige Situationen aushalten
  - Beharrlich sein
  - Durststrecken überwinden können

## ***Soziale Kompetenz***

- Empathie
  - Feine Antennen für Wünsche anderer Menschen
  - Sich in andere hineinversetzen können
  - Gefühlslagen wahrnehmen und sensibel darauf reagieren
- Kontaktfreudigkeit
  - Offenheit gegenüber anderen Menschen
  - Interesse für andere Sichtweisen
- Kommunikationsfähigkeit
  - Körpersprache verstehen
  - Aktiv zuhören können
  - Sprache bewusst einsetzen

## **Praxis statt Theorie**

Jeder von Ihnen, der schon einmal eine Sportart erlernt hat, weiß, dass dies schwierig und zeitraubend ist, aber viel Spaß macht. Die Erfolge sind es, die uns antreiben, etwas Neues zu erlernen. Theorie ist dabei wichtig; wichtiger allerdings ist die Praxis, und das bedeutet: üben, üben, üben. Stellen Sie sich vor, Sie wollen Skifahren lernen. Sie träumen davon, Pulverschneehänge auf sonnenbeschienenen Pisten in romantischen Skigebieten hinunterzuwedeln. Sie kaufen sich ein Buch: „Skifahren leicht gemacht!“, lesen es von vorne bis hinten, vielleicht zur Sicherheit noch ein zweites Mal. Können Sie jetzt Skifahren? Selbst wenn Sie noch mehr Ratgeber zu diesem Thema lesen, wird sich Ihre Fertigkeit nicht verbessern. Nein, Sie müssen raus! Raus und fahren, fahren, fahren. Bei unterschiedlichen Schneeverhältnissen, in unterschiedlichen Skigebieten und immer wieder. Mit der Fähigkeit, ein souveräner Small Talker zu werden, verhält es sich genauso. Das Lesen dieses Buches allein wird nicht ausreichen, um aus Ihnen einen gewitzten Gesprächspartner zu machen. Es gibt Ihnen jedoch das nötige Rüstzeug mit auf den Weg.



*Small Talk ist wichtig, da durch solche Plaudereien eine Beziehung zwischen den Gesprächspartnern geschaffen wird. Small Talk gelingt, wenn man offen ist, neugierig auf sein Gegenüber. Auch sollte man sich in die Situation des anderen hineinversetzen können.*

## 1.2 Die zwei Ebenen eines Gesprächs

Kennen Sie die Situation: Sie versuchen, etwas besonders Witziges, Geistreiches, Schlagfertiges und Außergewöhnliches zu sagen – mit dem Erfolg, dass Ihr Kopf leer und Ihre Zunge bleischwer wird? In diesem Fall setzen Sie sich selbst zu sehr unter Druck, Sie scheitern an Ihrem eigenen Ehrgeiz. Solche Gesprächssituationen wirken oft verkrampft, die gewünschte Lockerheit und Lässigkeit lassen auf sich warten.

### ***Kommunikation als Kreislauf***

Mit anderen Menschen in Kontakt zu treten ist keine einseitige Reaktion, sondern als Rückkopplungssystem zu sehen: Jedes Verhalten bedingt und beeinflusst anderes Verhalten. Das bedeutet, dass der Sender mit seinen Worten den Empfänger beeinflusst und umgekehrt. Kommunikation stellt also einen Kreislauf dar.

Jede Botschaft, und damit auch jede Gesprächssituation beim Small Talk, beinhaltet zwei Aspekte:

- einen Inhaltsaspekt und
- einen Beziehungsaspekt.

Der *Inhaltsaspekt* beim Small Talk ist die sachliche Information – die Daten, die wir unseren Gesprächspartnern vermitteln. Doch es geht mehr als nur der reine Informationsaustausch vonstatten, wenn wir mit jemandem in Kontakt treten. Der *Beziehungsaspekt*

verdeutlicht dem Empfänger, wie er die Information aufzufassen hat. Beide Aspekte, der Inhaltsaspekt und der Beziehungsaspekt, sind in einem Gespräch wichtig.

### ***Der Inhaltsaspekt***

Warum kommen Gespräche so häufig nur schleppend in Gang? Grundsätzlich kann es daran liegen, dass sich kein Funke auf der Inhaltsebene entzündet.

Vielleicht haben Sie einfach keine Idee, worüber Sie mit Ihrem Gesprächspartner sprechen können?

Sport? – Vielleicht treibt mein Gegenüber keinen Sport!

Reisen? – Ich habe doch gehört, dass der Kollege ganz in seinem Beruf aufgeht.

Bücher? – Liest sie überhaupt?

Filme? – Wann war ich das letzte Mal im Kino?

Kinder? – Kommt nicht in Frage, die beiden haben noch gar keine.

Garten? – Wohnt die Bekannte nicht in einer Wohnung mit kleinem Balkon?

Börse? – Weiß ja selber so wenig darüber!

### ***Der Beziehungsaspekt***

Sehr viel häufiger liegt das Problem aber auf der Beziehungsebene. Small Talk findet meist zu Beginn eines Zusammentreffens statt. Wir wissen noch nicht, wer genau unser Gesprächspartner ist. Folgende Fragen gehen uns blitzschnell durch den Kopf:

- Wer ist der andere?
- Welche Erfahrungen habe ich mit ähnlichen Menschen gemacht?
- Ist er mir wohlgesonnen?
- Was will der andere? Was erwartet er von mir?
- Wie muss ich mich verhalten, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen?
- Was bin ich bereit von mir zu zeigen?

*Sie sind noch neu im Unternehmen, gerade erst vor drei Monaten in die neue Stadt gezogen. Von einer netten Kollegin sind Sie auf eine private Geburtstagsfeier eingeladen worden. Frisch geduscht, eine Flasche italienischen Rotwein unterm Arm, klingeln Sie. Ihre Erwartung ist hoch, hat doch die Kollegin erzählt, dass gemeinsame Arbeitskollegen und viele ihrer Freundinnen dort sein werden, und Sie sind ja noch ganz neu in der Stadt.*

*Die Gastgeberin begrüßt Sie mit einem flüchtigen Kuss auf die Wange und ist schon wieder verschwunden. Sie schauen sich um, sehen interessante und dynamisch wirkende Menschen, die in kleinen Grüppchen zusammenstehen. „Overdressed!“, schießt es Ihnen blitzschnell durch den Kopf. Jeans und Freizeitkleidung tragen die übrigen Gäste, Anzug und Krawatte haben Sie an. Und nun? Sie entschließen sich, sich zu einem Kreis zu gesellen, in dem Sie zwei Ihrer Kollegen erkennen. Sie stellen sich zwei Schritte hinter die Gruppe und hören erst einmal zu. „Bloß nicht aufdrängen!“, denken Sie, „wenn sich jemand für mich interessiert, wird er mich schon ansprechen.“ Thema der Runde ist der letzte Urlaub,*

*und es ist schon erstaunlich, was die Leute alles so erleben. Bei Ihnen sind die Reisen nie so spektakulär. Sie warten mittlerweile schon etwa zehn Minuten, und noch immer hat Sie keiner angesprochen. Ihre Gedanken beginnen zu rotieren: „Jetzt muss ich aber endlich mal was sagen, sonst denken die ja, ich wäre ein Langweiler. Sicher halten mich wieder alle für klein und schüchtern.“ Urlaub? Ja, Sie haben eine Idee! Laut und mutig erzählen Sie von Ihrem aufregenden Flug nach Ibiza. Doch, komisch – keiner lacht!*

*Dummerweise war es Ihnen entgangen, dass das Thema der Runde vom Urlaub zum Sport gewechselt hatte. Mit rotem Kopf und feuchten Händen erkennen Sie aus den Augenwinkeln, dass sich einige aus der Runde entfernen. Jetzt sind nur noch zwei Kollegen präsent, die ein Gespräch über ein berufliches Thema beginnen. Ob ich mich einmischen soll, überlegen Sie und beschließen, erst mal ans Buffet zu gehen ...*

Wie der Abend weiter verlaufen ist, wissen wir nicht. Zu fragen ist, warum der Gesprächseinstieg nicht geklappt hat. In diesem Fall wurden sowohl auf der Inhalts- als auch auf der Beziehungsebene Fehler gemacht. Statt sich zum unpassenden Zeitpunkt in das Gespräch einzuklinken, hätten Sie eher aufmerksam zuhören und kleine zustimmende Bemerkungen einwerfen sollen. Auch hätten Sie besser Fuß fassen können, wenn Sie sich in die Runde integriert hätten (und nicht außerhalb des Kreises stehen geblieben wären), gelächelt hätten etc.