

Stephan Lermer / Ilonka Kunow



# Small Talk

Nie wieder sprachlos

3. Auflage



**HAUFE.**

## **Urheberrechtsinfo**

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Small Talk



Dr. Stephan Lermer, Dr. Ilonka Kunow

# Small Talk

> 1 Zeile Abstand

## Nie wieder sprachlos

> \_\_\_\_\_

> \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

> 2 Zeilen Abstand

> \_\_\_\_\_

### 3. Auflage

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

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

---

Print: ISBN 978-3-648-09663-5 Bestell-Nr. 00803-0003

ePub: ISBN 978-3-648-09664-2 Bestell-Nr. 00803-0102

ePDF: ISBN 978-3-648-09665-9 Bestell-Nr. 00803-0151

Dr. Stephan Lermer, Dr. Ilonka Kunow

**Small Talk**

3. Auflage 2017

© 2017 Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg

[www.haufe.de](http://www.haufe.de)

[info@haufe.de](mailto:info@haufe.de)

Produktmanagement: Anne Rathgeber

Lektorat: Ulrich Leinz, Berlin

Satz: kühn & weyh Software GmbH, Satz und Medien, Freiburg

Umschlag: RED GmbH, Krailling

Druck: BELTZ Bad Langensalza GmbH, Bad Langensalza

Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	7
<b>Wie Sie erfolgreich mit dem Buch arbeiten</b> .....	9
<b>1 Lektion 1: Mit Small Talk gewinnen</b> .....	13
1.1 Was haben Sie von Small Talk? .....	15
1.2 Wann und mit wem sollten Sie locker plaudern können? .....	23
1.3 Die zehn häufigsten Small Talk-Killer .....	28
<b>2 Lektion 2: Die wichtigsten Essentials aus der Kommunikationspsychologie</b> .....	37
2.1 Man kann nicht nicht kommunizieren .....	37
2.2 Das Vier-Ohren-Modell .....	38
2.3 Sie kommunizieren über drei Kanäle .....	38
2.4 Der psychologische Hintergrund des Small Talk .....	40
<b>3 Lektion 3: Hemmungen überwinden – Small Talk beginnen</b> .....	43
3.1 Wie Sie die Schüchternheit besiegen .....	43
3.2 So bauen Sie Blockaden ab .....	52
3.3 Das Gespräch beginnen – Begrüßungstechniken .....	55
3.4 Das Gesprächsklima anwärmen .....	59
3.5 Zu einer Gruppe dazustoßen .....	62
<b>4 Lektion 4: Mit diesen Themen kommen Sie an</b> .....	65
4.1 Gut Wetter! Das Verbindende zählt .....	65
4.2 Die Standardthemen richtig anpacken .....	71
4.3 Was im Small Talk heikel ist .....	91
<b>5 Lektion 5: Den Small Talk sicher führen</b> .....	95
5.1 Das Eis brechen .....	96
5.2 Mit Fragen weiterkommen .....	101
5.3 Zuhören will gelernt sein .....	110
5.4 Den Small Talk elegant beenden .....	113
<b>6 Lektion 6: Wie Sie kritische Situationen meistern</b> .....	117
6.1 Immer schön fröhlich? .....	117
6.2 Namen sind kein Schall und Rauch .....	121
6.3 Gehen Sie über Pannen hinweg! .....	125

6.4	Wenn der Small Talk zum Quiz wird .....	127
6.5	Wie Sie Vielredner loswerden .....	132
6.6	Sind Klatsch und Tratsch erlaubt? .....	134
6.7	Wie plaudert man mit seinem Chef? .....	136
6.8	Schlagfertig reagieren auf Angeber und Störer .....	140
<b>7</b>	<b>Lektion 7: So werden Sie zum Small Talk-Profi .....</b>	<b>145</b>
7.1	Trennen Sie sich von »schlechten« Angewohnheiten .....	145
7.2	Lassen Sie Ihre Stimme klingen .....	152
7.3	Gesprächsstil: Fünf Regeln für gelungenen Small Talk .....	156
7.4	Frauen sprechen anders, Männer auch .....	163
7.5	Wie Sie Ihre Ausdrucksweise bereichern .....	167
7.6	Und plötzlich auf Englisch .....	172
<b>8</b>	<b>Lektion 8: Wie Sie eine gute Figur machen .....</b>	<b>175</b>
8.1	Der erste Eindruck zählt .....	175
8.2	Haltung, Abstand, Blickkontakt .....	179
8.3	Körpersprache – andere verstehen ohne Worte .....	186
8.4	Mit Gestik und Mimik bewusster umgehen .....	192
<b>9</b>	<b>Lektion 9: Das Networking beginnt! .....</b>	<b>199</b>
9.1	Was erfolgreiches Networking ausmacht .....	199
9.2	Kontakte aufbauen plus pflegen .....	201
9.3	Die 3 C des Small Talk .....	206
<b>10</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>209</b>
10.1	Lösungen .....	209
10.2	Anregungen für Ihren Small Talk .....	218
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>221</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>223</b>
	<b>Die Autoren .....</b>	<b>227</b>

---

# Vorwort

Small Talk ist überall gefragt – auf Betriebsfeiern und Partys, im Vorzimmer des Vorgesetzten und beim Verkaufsgespräch, bei offiziellen Anlässen und beim Einkaufen. Aber ist die kurze Plauderei denn so bedeutend, dass man sie erlernen muss? Wir denken: Ja! Denn ein gelungener Small Talk ist *der* Türöffner. Ohne Small Talk kein Networking. Ohne Small Talk keine Mentoren. Ohne Small Talk keine Freunde. Die lockere Plauderei ist die erste Gelegenheit, einen guten Eindruck zu machen und Beziehungen aufzubauen. Guter Small Talk schafft gute Verbindungen – deshalb ist er so wichtig für Ihre Karriere. Wer Sie als sympathischen, interessanten Menschen erlebt und sich durch Ihr Verhalten aufgewertet fühlt, wird gerne an Sie zurückdenken – und das vielleicht im entscheidenden Moment. Wissenschaftlich-empirischen Studien zufolge macht Small Talk erfolgreicher, gesünder, zufriedener und glücklicher (siehe Kapitel 1.2).

In diesem Trainingsbuch lernen Sie Small Talks zu führen und gewinnbringend zu nutzen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie eventuelle Hemmungen und Selbstzweifel überwinden und das kleine Gespräch aktiv beginnen: mit dem Chef im Aufzug, mit dem potenziellen Kunden im Restaurant, mit interessanten Leuten auf einer Party. Sie lernen Interesse am anderen zu zeigen; Sie erfahren, wie Sie das richtige Thema und den richtigen Ton treffen; Sie üben souverän zu bleiben, wenn's mal schwierig wird. Und wir zeigen Ihnen, wie sich mit Small Talk ein Netzwerk aufbauen lässt, vom dem Sie beruflich und privat profitieren.

Wenden Sie die Small Talk-Techniken an, wann immer sich eine Gelegenheit bietet. Schon die nächste kleine Plauderei kann Sie einen großen Schritt nach vorne bringen!

Anregende und Karriere fördernde Gespräche wünschen

*Dr. Stephan Lermer und Dr. Ilonka Kunow*



---

# Wie Sie erfolgreich mit dem Buch arbeiten

Vergessen Sie zwei weit verbreitete Vorurteile über Small Talk:

**Vorurteil Nummer 1:** Manche Leute können smalltalken, andere nicht. So wie einige Menschen einfach dazu geboren sind, leicht und locker mit jedem zu plaudern, werden andere ihr Leben lang daran scheitern.

**Vorurteil Nummer 2:** Small Talk braucht man nicht, denn wer viel oberflächliche Konversation betreibt, erscheint am Ende selbst oberflächlich.

**Richtig ist:** Smalltalken ist zwar eine Kunst, aber eine, die sich erlernen lässt – selbst, wenn Sie sich für den schlechtesten Redner oder den gehemmtsten Unterhalter der Welt halten. Und wir beweisen Ihnen: Diese Kunst zeigt höchst nützliche Effekte.

## Wie das Buch aufgebaut ist

Die erste Lektion führt Sie in die Welt des Small Talks ein: Wir erklären, was Small Talk ist, welche Vorteile er hat, wann er angebracht ist und was einen (guten) Small Talk ausmacht. In der zweiten Lektion gehen wir auf einige theoretische Grundlagen ein.

Natürlich erforschen wir auch, woran es liegen kann, wenn ein Gespräch nur schwer gelingt oder vielleicht gar nicht erst zustande kommt. Beginnen für manche die Schwierigkeiten schon mit der Angst, sie könnten sich beim Reden blamieren, scheitern andere am Gespräch selbst: Wenn sie zum Beispiel ein Tabuthema treffen oder nicht dafür sorgen, dass ein Missverständnis ausgeräumt wird. Dann kann die kleine Unterhaltung schneller vorbei sein, als den Beteiligten lieb ist. Doch trösten Sie sich: Dies sind Pannen, die selbst Profis durchaus passieren können!

Wie Sie vor Missgeschicken im Small Talk bewahrt bleiben und dabei auch noch souverän und sympathisch auftreten, erfahren Sie im Einzelnen in den weiteren Lektionen des Buchs. Sie können Ihr Training gezielt dort beginnen, wo bisher Ihre größten Schwierigkeiten lagen. Sie können das Trainingsbuch aber auch von der ersten bis zur letzten Seite durcharbeiten. So erwerben Sie umfassende Kenntnisse darüber, was Sie benötigen, um ein Small Talk-Köner zu werden.

### So trainieren Sie im Alltag

Neben zahlreichen Tipps, Beispielen und Hintergrundwissen finden Sie in den Lektionen konkrete Übungen, und zwar:

- Formulierungsübungen, die Sie zuerst schriftlich machen, dann aber auch mündlich »vortragen« können,
- Anleitungen zu Rollenspielen und Partnerübungen, die Ihnen helfen werden, Gesprächsstrategien direkt einzuüben,
- Übungen zur Selbstanalyse (etwa zu Ihrer Sprechweise) sowie
- Körperübungen zu Haltung, Atmung und Stimmbildung.

Zu vielen Übungen bieten wir Lösungsvorschläge und Lösungswege im Anhang an.

Die Übungen können Sie ganz leicht zu Hause machen, sowohl alleine als auch mit Partner. Suchen Sie sich für die Rollenspiele eine Person, zu der Sie Vertrauen haben – und geben Sie sich gegenseitig Feedback. Zu zweit werden Sie spielerisch zum Köhner aufsteigen.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich bei passenden Übungen selbst aufzunehmen. Sie erhalten dadurch einen realistischen Eindruck davon, wie Sie auf andere wirken. Ein extra Gerät dafür können Sie sich sparen, jedes Smartphone besitzt mittlerweile Diktat- und Videofunktion.

Anfangs werden Sie sich der Aufnahme bewusst sein, was zur Folge hat, dass Sie sich vielleicht noch etwas unnatürlich verhalten. Lassen Sie daher jede Aufnahme länger laufen. Irgendwann werden Sie die Aufnahmesituation vergessen haben. Nehmen Sie die in der Übung geforderte Situation nach Möglichkeit öfter auf und arbeiten Sie dann mit dem Gespräch, das nach Ihrem Empfinden am natürlichsten und lebendigsten geraten ist.



#### Tipp

Sollten Sie die Möglichkeit haben, sich selbst bei Übungen und Rollenspielen auf Video aufzunehmen oder in einem Seminar gefilmt zu werden: Nehmen Sie diese Gelegenheiten sofort mutig wahr! Dann können Sie nämlich auch den wichtigen Aspekt »Ihre Sprache und Körpersprache in realer Interaktion« in Ihre Analysen integrieren.

Aber Trockenübungen im stillen Kämmerlein allein reichen noch nicht aus für die nötige Routine auf dem gesellschaftlichen Parkett. Üben Sie also Small Talk auch und vor allem »draußen«. Suchen Sie den Kontakt! Nützen Sie die günstigen Gelegenheiten! So wie der Marathonläufer eher die Treppe nimmt als den Lift, könnten Sie gleich morgens beim Bäcker spontan mit dem Kun-

den neben Ihnen etwas plaudern – anstatt stumm darauf zu warten, dass Sie endlich an die Reihe kommen.

Ein gewandter Smalltalker werden Sie dann, wenn Sie oft mit Leuten reden – auch mit »Wildfremden«, mit flüchtigen Bekannten, mit Kollegen, mit Vorgesetzten, mit Mitarbeitern. Gehen Sie den kurzen Gesprächen jenseits des »Big Talks« nicht aus dem Weg, wenn Sie etwas Zeit erübrigen können. Eine gute Investition, es lohnt sich allemal. Üben Sie auf Partys, im Betrieb, in öffentlichen Verkehrsmitteln oder sonst wo – und bald schon werden Sie merken: »Es fällt mir leichter, als gedacht.«

### **Small Talk ist nicht immer nur nett**

In jedem Kapitel finden Sie zahlreiche Beispiele für ideale Small Talk-Gespräche und -Situationen. Auch für den Fall, dass Ihr Small Talk einmal nicht so heiter und locker verlaufen sollte, bekommen Sie Tipps. Zu den Herausforderungen zählen Missverständnisse, eine umgekippte Stimmung, das vermaledeite Treten ins Fettnäpfchen oder unangemessene oder vielleicht sogar beleidigende Angriffe von Seiten Ihres Gesprächspartners.

Eines sollten Sie bei der Lektüre immer im Hinterkopf behalten: So gut Sie selbst auch sein mögen – von Ihnen allein hängt das Gelingen eines Small Talks niemals ab! Denn schließlich sind daran immer (mindestens) zwei beteiligt. Und damit kommen wir auch schon zum Motto, das Ihnen den Einstieg in die Welt des Plauderns und in die plaudernde Welt erleichtern wird: »Mut« heißt das passende Mantra – die anderen kochen auch nur mit Wasser!



---

# 1 Lektion 1: Mit Small Talk gewinnen

*In den letzten zehn Jahren hat Small Talk einen enormen Aufstieg erfahren. Wodurch? Folgender Dreisatz scheint die logische Ursache dafür zu sein: Kein Erfolg ohne Networking. Kein Networking ohne vorausgegangenem Small Talk. Folglich: Ohne Small Talk kein Erfolg. Lediglich oberflächlich betrachtet ist Small Talk oberflächlich. In Wirklichkeit hat er wichtige soziale Funktionen, vom Abbau situativer Spannungen bis zum Aufbau wertvoller Beziehungen. In dieser Lektion erfahren Sie, wie Sie Small Talk erfolgreich nutzen. Und auch, wo die häufigsten Ursachen liegen, die »das kleine Gespräch« zum Scheitern bringen könnten.*

Ratgeber zum Small Talk, zum rechten Benehmen in Gesellschaft und zur Kommunikation in ganz speziellen Lebenslagen gibt es bereits vielerlei. Und nun auch noch dieses Buch, das erstmals ein umfassendes Training zum Small Talk präsentiert! Da stellt sich die Frage: Sind wir denn wirklich eine Gesellschaft von unzugänglichen, kontaktscheuen, unhöflichen oder gar mundfaulen Zeitgenossen? Denn in anderen Ländern ist Small Talk längst gesellschaftlich verwurzelt. In den USA bekommen Sie schon am Flughafen in der Wartezone von einem fremden Fluggast, der zufällig neben Ihnen sitzt, nach fünf Minuten die Bilder seiner Enkel gezeigt. Und Sie werden bereits nach kurzer Zeit nach Ihrem Privatleben gefragt. In Großbritannien gibt es für Small Talk den traditionellen Begriff des »Chit Chat«, die Franzosen nennen ihn »la petite conversation de la table«. Begriffe, die eine tief verwurzelte Small Talk-Kultur offenbaren.

Fragen Sie doch einmal ausländische Mitbürger (vielleicht aus dem englischen Sprachraum, aus Spanien oder auch aus Russland), wie sie die Möglichkeit einschätzen, in Deutschland mit anderen ins Gespräch zu kommen. Womöglich bekommen Sie ähnlich frustrierende Einschätzungen zur deutschen Gesprächskultur zu hören wie die der kanadischen Historikerin Suzanne Leduc, die in einem Interview in der »Zeit« einmal bemängelte:

*»Trotz der vielen Kneipen und Cafés, die ich sehr mag, existiert in Deutschland keine öffentliche Kultur ... Man muss ja nicht gleich schunkeln, aber es ist diese Unfähigkeit zum Small Talk, die die Konversation oft so zäh macht. Auf Partys muss ich ständig das Gespräch in Gang bringen: Es ist eine Tortur, die Leute sagen einfach nichts.« (»Die Zeit«, 27.12.1996, Seite 38)*

Nun könnte man der Kanadierin vorwerfen, sie betrachte die Sache nur aus dem Blickwinkel ihrer eigenen Kultur – in der der Small Talk eine ausgesprochene Tradition hat. Schließlich gibt es auch enorme regionale Unterschiede. So kommen Sie in einer Kölner Kneipe wahrscheinlich leichter mit einem Fremden ins Gespräch als in einer kühlen Münchner Bar. Aber irgendwie trifft sie mit

ihrer Einschätzung doch den Kern eines Phänomens. Zwar gehört das englische Wort Small Talk längst zu unserem Alltagswortschatz, wir praktizieren das leichte Gespräch dennoch kaum. Warum sonst schweigen sich Lieschen Müller und Otto Taub an der Bushaltestelle lieber hartnäckig an, anstatt die Minuten des Wartens mit ein paar belanglosen, aber netten Worten zu überbrücken? In Sachen Small Talk-Kultur können die Deutschen von Menschen anderer Kulturen sicher noch lernen.

Doch nun kommt die gute Nachricht. Leduc sucht nach einer Erklärung für die Misere und findet folgende tröstende Worte:

*»Womöglich sind viele auch einfach nur schüchtern und unsicher, denn wenn man lieb zu den Deutschen ist, sind sie dafür sehr dankbar ...«*

Ob wir Deutsche im Umgang mit fremden Menschen unsicher sind, darüber lässt sich sicher streiten. Zumindest können Sie sich, wenn Ihnen Small Talk schwerfällt, damit trösten, dass Sie offensichtlich nicht der Einzige sind. Auf jeden Fall ist es hilfreich, wenn uns Menschen aus fremden (Kultur-)Kreisen schildern, wie wir auf sie wirken.

Dies ist, am Rande bemerkt, auch ein guter Grund öfter zu smalltalken: Das öffnet die Augen, für andere Menschen und andere Sitten. Und wer mit offenen Augen durchs Leben geht, kann dazulernen. Für uns jedenfalls waren Suzanne Leducs Worte ein Anreiz mehr, Ihnen mit diesem Trainingsbuch Wege aus der »Small TalkWüste« zu eröffnen.

Small Talk negativ gesehen	Small Talk positiv gesehen
Es war eine seichte Unterhaltung.	Ich habe mich angenehm unterhalten.
Wir sind uns nicht nähergekommen.	Es war eine harmonische Atmosphäre.
Wir haben über nichts Wichtiges gesprochen.	Ich habe neue Leute kennengelernt.
Wir haben nicht über das Eigentliche gesprochen.	Es war ein entspannender Plauderabend.
Wir sind schön höflich geblieben.	Wir haben Gott sei Dank nicht über Probleme in der Arbeit gesprochen.
Alles nur schöner Schein!	Ich bin mit vielen neuen Leuten ins Gespräch gekommen.
Intellektuell war da nichts zu fischen.	Ich habe interessante Anknüpfungspunkte gefunden.
So richtig austauschen konnte ich mich mit niemandem.	Ich habe mich mit X wieder normal unterhalten können.

Small Talk negativ gesehen	Small Talk positiv gesehen
Worüber immer wir geredet haben, Spuren haben die Gespräche keine hinterlassen.	Y würde ich gerne näher kennenlernen.
Ich kam mir die ganze Zeit vor wie in einer Talkshow.	Jetzt konnte ich mich Z einmal persönlich vorstellen.

## 1.1 Was haben Sie von Small Talk?

Die Verkürzung der Wartezeit, auf die Frau Müller und Herr Taub an der Bushaltestelle verzichten, ist nur einer der vielen positiven Effekte, die eine kleine Plauderei hätte. Sammeln Sie in der folgenden Übung Ideen, welche weiteren Vorteile sich durch einen kurzen Small Talk ergeben können.

### Übung 1: Welche Chancen birgt ein Small Talk?

Nehmen Sie sich ein Blatt Papier und überlegen Sie, was Ihnen persönlich ein kurzer Wortwechsel in der entsprechenden Situation bringen könnte. Schreiben Sie spontan alles auf, was Ihnen einfällt, ohne sich die Situation konkreter auszumalen. Denken Sie nur an die Chancen.

Chancen eines Small Talks ...

1. ... zwischen Lieschen Müller und Otto Taub beim Warten auf den Bus:

---

2. ... mit einem Fremden, dem Sie auf einer Party begegnen:

---

3. ... mit einem flüchtigen Bekannten, den Sie auf der Straße treffen:

---

4. ... mit dem Vorgesetzten Ihres Vorgesetzten, der in der Kantine neben Ihnen in der Schlange steht:

---

(Vorschläge im Lösungsteil, Kapitel 10.1).

### Betrachten Sie Small Talk positiv!

»Wir haben den ganzen Abend (nur) Small Talk gemacht.« Einen Satz wie diesen haben Sie sicher schon öfter gehört, und Sie haben ihn bestimmt auch selbst schon einmal geäußert. Wenn Sie jetzt denken: »Es hängt eben davon

ab, welche Einstellung oder Erwartung man hat«, treffen Sie den Nagel auf den Kopf. Es ist sogar ganz entscheidend, welche Bedeutung Sie dem Small Talk beimessen und was Sie persönlich von einem Zusammentreffen mit fremden Menschen erwarten. Es kommt gar nicht so sehr darauf an, wie diese Situation im Einzelnen aussieht. Entscheidend ist allein Ihre Haltung.

### **Small Talk verschafft gute Gefühle**

Die beiden amerikanischen Psychologinnen Sandstrom und Dunn wollten es genau wissen, was sie schon länger vermuteten: Menschen wollen in ihrem Privatleben zwar auch sachliche Vorgänge absolvieren, sie wollen jedoch vor allem Begegnungen. Also ersannen sie folgende Versuchsanordnung: In einer Fußgängerzone baten sie 60 Personen, sich nebenan einen Kaffee zu kaufen. Die eine Hälfte wurde gebeten, möglichst zeiteffizient vorzugehen. Also mit dem vorbereiteten Geld nach Empfang des Produkts rasch zu bezahlen, ohne sich bei der Verkäuferin mit Floskeln oder anderem Gesprächsbeiwerk aufzuhalten. Die andere Gruppe bekam als Vorgabe, neben dem eigentlichen Kaffeekauf mit der Verkäuferin Blickkontakt aufzunehmen, zu lächeln und ein paar Worte mit ihr zu wechseln. Hinterher fragten die Psychologinnen nach dem Befinden. Der Unterschied zwischen den beiden Gruppen war signifikant: Die zweite Gruppe, die den Kaffeekauf nicht nur als nackten Austausch von Geld gegen Ware abspulden, sondern als menschliche Begegnung zelebrierten, zeigte hinterher eine deutlich zufriedenerere Befindlichkeit. »Unser Alltag ist voller Möglichkeiten, um sich auf diese Weise kleine Glücksmomente zu verschaffen«, resümierten die beiden Psychologinnen.

### **Wie steht es mit Ihnen? Welche Einstellung haben Sie zum Small Talk?**

Wenn Sie ein Typ sind, der

- eine optimistische Grundhaltung hat,
- offen für neue Situationen ist und
- gerne auf Menschen zugeht,

werden Sie Small Talk vermutlich als etwas Positives betrachten. Menschen, die hingegen eine negative Grundhaltung haben oder Selbstzweifel hegen, tun sich mit dem Small Talk etwas schwerer, wie die folgende Begebenheit zeigt.



#### **Beispiel**

Hubert und Amelie aus München sind bei ihrem Freund Karl in Berlin zu Besuch. Am zweiten Abend will Karl die beiden auf eine Party bei einer Werbeagentur mitnehmen. Amelie findet die Idee toll, Hubert nicht. Er kennt niemanden außer Karl und Amelie. Er fürchtet eine Gesellschaft, in der er den ganzen Abend nur oberflächlichen Small Talk zu hören bekommt. Aber auf höfliche, aufgeblasene Konversation, in der jeder toller erscheinen will, als er ist, hat er keine Lust. Er beschließt nicht

mitzugehen und erklärt Amelie: »Worüber soll ich mich unterhalten? Soll ich etwa von meinem Normalo-Job, der mir momentan ohnehin keinen Spaß macht, erzählen? Unmöglich! Wen soll das interessieren?«

Wer so denkt, der irrt. Erstens: Ein Small Talk kann zwar, muss aber nicht oberflächlich verlaufen. Nettigkeiten auszutauschen und sich anschließend über interessante Dinge zu unterhalten schließen sich nicht aus. Hubert sollte keine intellektuellen Höhenflüge oder tiefschürfende Gespräche erwarten – muss aber umgekehrt auch nicht befürchten, selbst glänzen oder sich offenbaren zu müssen. Und wer sagt eigentlich, dass andere Huberts Job uninteressant finden?

### **Unverbindlichkeit ist kein Nachteil**

Auch die Befürchtung, dass Small Talk eine unehrliche Kommunikation begünstigt, ist zunächst einmal unberechtigt. Nur weil sich Menschen höflich miteinander unterhalten oder Freundlichkeiten austauschen, heißt das noch lange nicht, dass sie sich gegenseitig belügen würden. Dass jemand umgekehrt versuchen könnte, beim Small Talk gezielt andere zu manipulieren, ist natürlich nie ganz ausgeschlossen. Dies dürfte aber nicht ohne Weiteres gelingen, denn es ist ein ungeschriebenes Gesetz, dass man im Small Talk eher unverbindlich bleibt und lediglich unverfängliche Themen anspricht. Sollte jemand Sie unangemessen beeinflussen wollen (womöglich um vorzugeben, er sei ein ganz besonders »toller Hecht«), werden Sie das recht schnell merken.

Die verbreiteten Bedenken hingegen, beim Small Talk niemanden so *richtig* kennen zu lernen, sind nicht ganz von der Hand zu weisen. Small Talk betreiben Sie ja mit Menschen, die Sie nur wenig oder vielleicht gar nicht kennen. Daher werden Sie und Ihr Gegenüber auch kaum über Ihre moralischen Grundwerte, über tiefgreifende Probleme oder Themen sprechen, die Sie im Innersten bewegen. Werden Sie einander aber im kleinen Gespräch zunehmend sympathisch und entwickeln Sie das Gefühl ähnlicher Chemie, dann könnte sich der Small Talk ganz automatisch zu einem tieferen Gespräch entwickeln, bei dem Sie einander näherkommen.

### **Was ist Small Talk?**

Beim Small Talk geht es weder um einen gezielten Informationsaustausch noch um eine tiefschürfende Frage oder Entscheidungsfindung – und schon gar nicht um einen Schlagabtausch für informelle Hierarchie- oder Machtpositionen. Sprachliche Äußerungen, mit denen Sie mehr oder weniger stark auf Ihr Gegenüber einwirken wollen, wie z.B. Anweisungen, Überzeugungsarbeit oder anderweitige Verpflichtungsversuche, gehören auch nicht zum Small Talk.

Es gibt außerdem keine sachliche Notwendigkeit für das Gespräch, keinen unmittelbaren äußeren Anlass, keine direkten Anknüpfungspunkte. Über was Sie im Einzelnen beim Small Talk reden, ist sogar weitgehend sekundär!

Aber worum geht es dann? Und das ist das beruhigend Einfache beim Small Talk: Es geht darum, mit anderen freundlich zu reden und über das Gespräch den Kontakt herzustellen – selbst, wenn wir zu der betreffenden Person eine gewisse Distanz empfinden. Im Small Talk können Sie sich »beschnuppern« und herausfinden, ob Sie Konkurrenten sind oder freundschaftlich miteinander umgehen können: Was verbindet Sie und Ihren Gesprächspartner? Wo rüber sind Sie sich einig? Bei diesem Vorgehen sind wir Menschen den Hunden und anderen Tieren gar nicht so unähnlich.

Die beste Grundeinstellung für den Small Talk: Sie und Ihr Gesprächspartner sind ein temporäres Miniteam, das etwas Gemeinsames schaffen will. Denn Übereinstimmung schafft Harmonie und Sympathie – wenn Sie das erreichen, steht der Vertiefung Ihres Kontakts nichts mehr im Weg.

### **Die drei Grundbedürfnisse des Menschen – und wie Small Talk sie erfüllt**

Im Jahr 1985 stellten die beiden Psychologen Deci und Ryan von der amerikanischen Universität Rochester ihre neue Selbstbestimmungstheorie vor, die auf der Motivationstheorie von Abraham Maslow aufbaut. Sie belegten ihre Aussagen durch empirische Befunde von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen und postulierten drei Grundbedürfnisse des Menschen.

Das erste ist das Bedürfnis nach *Autonomie* (»kann ich schon allein«, sagen wir stolz als Kind). Beim Erwachsenen zeigt sich das Autonomiebedürfnis vor allem im Streben nach Unabhängigkeit, das uns das Gefühl von Erwachsensein und gesundem Stolz vermittelt. Damit verwandt ist das Grundbedürfnis *Kompetenz*, das wir im Sport spielerisch trainieren, um es im realen Spiel des beruflichen Lebens zu beweisen. All das natürlich nicht alleine: Das dritte Bedürfnis wird »*Soziale Eingebundenheit*« genannt, also die Bedeutung, die andere für einen haben, vielmehr noch, welche Bedeutung man für die anderen hat. So mag man im Lauf des Lebens formal durch seine gesellschaftlichen Rollen festgelegt sein, informell aber will man stets bestätigt bekommen, dass man für die anderen in gewissen Weise wichtig ist. Dem einen mag dazu der Stammtisch reichen, andere brauchen den Sieg und den Beifall, einige Chefs und Staatslenker leben so ihren Narzissmus aus.

Diese drei Bedürfnisse – Autonomie, Kompetenz und Eingebundensein – lassen sich im Small Talk mühelos ausleben und erfüllen. Wer einen Small Talk

beginnt, ergreift Initiative, kann seine sozialen Kompetenzen unter Beweis stellen und knüpft Kontakte.

### **Stellen Sie Ihre Social Skills unter Beweis**

Small Talk ist ein Gespräch, das Ihre sozialen Kompetenzen fordert.

- Mit diplomatischem Geschick,
  - einem Gespür für Menschen und Situationen,
  - und der Fähigkeit, sich zurückzunehmen und den anderen aufzuwerten,
  - und zwar mit Einfühlungsvermögen
  - und »liebvoller« Neugier
- damit werden Sie als Smalltalker weit kommen.

### **Was Small Talk bewirken kann**

Small Talk hat viele positive Effekte. Mit seiner Hilfe können Sie:

- ein Gespräch mit Fremden eröffnen (»Kaltstart«),
- in einen Kreis unbekannter Personen »eindringen« und an dem, was gerade vorgeht, teilhaben,
- sich entspannen und ablenken,
- andere und sich gut unterhalten,
- andere für sich einnehmen und Imagearbeit betreiben,
- in bestimmten (formellen) Situationen die Atmosphäre positiv beeinflussen,
- in spannungsreichen Situationen für Entspannung sorgen,
- Ihr Gesicht und/oder das des Gesprächspartners wahren (etwa bei Konflikten),
- soziale und hierarchische Distanzen überbrücken,
- networken.

### **Flirten**

Selbst beim Flirten – eine Variante von Small Talk pur – können viele noch dazulernen. Sogar in den USA zeigen Studien, dass bei beiden Geschlechtern nur ein geringer Prozentsatz spürt, wenn er angeflirtet wird. In Deutschland hat die Rockband Wir sind Helden in dem Song »Aurèle« diesen Missstand pointiert thematisiert, indem sie einer Französin erklärt, wie es hierzulande zugeht: Die Deutschen flirten sehr subtil, formulieren sie es charmant.

### **Small Talk ist »demokratisch«**

Small Talk ist nie zweckfrei. Small Talk hilft Distanz zu anderen Menschen ab- und eine persönliche Beziehung aufzubauen – eine sehr wichtige Funktion, gerade da in unserer Gesellschaft soziale Schichten immer durchlässiger werden. Sie werden in Ihrem Leben immer wieder auf Menschen aus anderen Kreisen stoßen. Für das Zustandekommen eines Small Talks spielt es jedoch eine geringe Rolle, ob Sie mit dem obersten Chef der Firma oder dem Mann

von der Müllabfuhr reden. Salopp formuliert: So wie die Häppchen am Buffet, so ist auch der Small Talk für alle da.

Selbstverständlich gilt es die vorhandenen Strukturen zu respektieren: Bestehende Abhängigkeits- oder hierarchische Verhältnisse sind im Small Talk zwar für den Moment ausgehebelt, jedoch nicht aufgehoben. Und außerdem werden Sie mit Ihrem Chef sicher anders smalltalken als mit dem Hausmeister.

Ein weiterer positiver Effekt des Small Talks: Weil er so unverfänglich ist, können Sie auch Kontakt zu Menschen unterhalten, mit denen Sie eigentlich nicht viel anfangen können oder zu denen Sie gar eine gestörte Beziehung haben. So lässt sich mit einem unverfänglichen Gespräch also »gute Miene zum bösen Spiel machen«.



#### Beispiel

Wenn Sie mit den Methoden von Herrn Huber aus dem Controlling so gar nicht einverstanden sind und es als höchst unangenehm empfinden, wie er Ihnen mit seinen Zahlenreihen täglich auf die Nerven geht, hindert Sie das noch lange nicht daran, mit ihm auf der Weihnachtsfeier des Betriebs ein paar nette Worte auszutauschen. Denn Sie wollen in so einer Situation weder sich noch anderen die gute Stimmung verderben.

#### Small Talk für Beruf und Karriere

Small Talk ist nicht nur etwas für Ihr Privatleben. Small Talk fördert Ihre Karriere. Wann und warum ist es richtig klug, im Beruf die lockere Plauderei zu pflegen?

- Small Talk ist unerlässlich bei Geschäftskontakten. Und zwar dann, wenn Sie noch nicht oder nicht mehr über das Geschäft reden wollen. Anlässe sind z.B. Geschäftsessen, der Besuch von (ausländischen) Geschäftspartnern, Verkaufsgespräche, Verhandlungen mit Lieferanten, Projektbesprechungen u. v. m.
- Small Talk ist das »Warm-up vor dem Warm-up«, zum Beispiel in Seminaren, Workshops oder Projekten; im Small Talk lernen sich die Beteiligten völlig ungezwungen und vor allem ohne Lenkung durch Dritte kennen.
- Small Talk lockert formelle, anstrengende Gesprächssituationen auf. Gerade wenn sehr viel auf dem Spiel steht, erleben die Teilnehmer eine kleine Plauderei als sehr entspannend und Vertrauen fördernd.



#### Tipp

Nutzen Sie Pausen in Seminaren, Workshops, Arbeitsgruppen etc. zum Small Talk. Lassen Sie los – und gönnen Sie sich nach dem Konzentrationsmarathon eine kleine Ablenkung. Belästigen Sie die anderen Kollegen jedenfalls nicht mit fachlichen

Fragen oder Vorträgen, dazu ist später in der Runde wieder Zeit. Wenn Sie sich bei der kurzen Kaffeepause noch den Kopf darüber zerbrechen, ob die Vorgaben für Projekt X nicht doch am Kundennutzen vorbeizielten, bringen Sie sich um die für Ihre Kreativität notwendige Denkpause.

- Bei der Personalauswahl wird Small Talk ganz bewusst als Gesprächseinstieg eingesetzt, um den Druck bei den Kandidaten abzubauen. Aber auch, um den Bewerber auf einer anderen Ebene kennen zu lernen, ist Small Talk nützlich.
- Small Talk ist ein Signal der Aufmerksamkeit und Zuwendung und hilft so, den Kontakt zu Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern aufrechtzuerhalten. Dies gilt insbesondere, wenn Konflikte oder Spannungen das Arbeitsklima stören. Dann signalisiert ein Small Talk: »Ich ignoriere dich nicht« oder: »Du gehörst weiter dazu«. Allerdings hebt Small Talk den Konflikt nicht auf – der muss auf andere Weise gelöst werden.

#### Beispiel

Herr Teufel hat sich Ärger mit seinem Abteilungsleiter, Herrn Engelhart, eingehandelt. Der ist unzufrieden mit seinem Ingenieur, weil im letzten Projekt die Entwicklungskosten explodiert sind und Teufel weder Rechenschaft darüber abgelegt noch Verbesserungsvorschläge für zukünftige Projekte unterbreitet hat. Engelhart stellte Teufel deswegen bereits bei Projektabschluss zur Rede, doch Teufel blieb bei seiner Blockadehaltung. Eine Woche später, bei einem kleinen Empfang zum Geburtstag der Chefsekretärin, unterhält sich Engelhart jedoch nett mit Teufel. Nun glaubt der Ingenieur, der Konflikt sei vergessen. Doch beim nächsten Mitarbeitergespräch kommt Engelhart wieder auf die Sache zu sprechen und hält auch mit seinem Ärger über Teufels Verhalten nicht zurück.



#### Studie: Small Talk beim Vorstellungsgespräch

In einer sehr interessanten Studie zur Personalauswahl analysierten US-Forscher die Auswirkung gelungenen Small Talks auf die Beurteilung des Bewerbungsgesprächs. Und tatsächlich konnten sie nach der Auswertung von 163 Vorstellungsgesprächen festmachen, dass Personaler den Bewerbern, die im vorausgegangenen Small Talk gut abgeschnitten hatten, für die gesamte Bewerbung bessere Noten gaben. (Swider Brian, Harris Brad, Barrick Murray: »Should You Chat Informally Before an Interview?« Harvard Business Review Sept.14, 2016)

#### Informelle Gespräche in der Firma als Erfolgsfaktor

Ben Waber, ein Bostoner Wissenschaftler, Autor (»People Analytics«), Unternehmer und Youtuber, wirbelt mit einer phantastischen Erfindung seit Jahren die Firmenkultur bedeutender Unternehmen durcheinander. Was ein klassischer Manager oder Controller nicht auf dem Schirm haben mag, das ist seine

Domäne: die Macht des informellen Gesprächs. Waber sieht das informelle Gespräch im Unternehmensflur oder in der Teeküche nicht nur als sehr einflussreich an, sondern sogar als Erfolgsfaktor für das ganze Unternehmen. Mit dem von ihm erfundenen »Soziometer« zeichnet er Gespräche zwischen Mitarbeitern derart auf, dass der Gesprächsinhalt tabu bleibt. Dafür jedoch misst das Gerät Tonlage, Lautstärke, Dauer und Sprecherabstand etc. Die sowohl revolutionäre wie triviale Erkenntnis aus der Analyse tausender Gespräche ergab, dass die analoge Gesprächssituation von Angesicht zu Angesicht so viel Bedeutung besitzt, dass sie als Schlüsselfaktor des Unternehmenserfolgs bezeichnet werden kann. Ein Beispiel: Als Waber zur psychologischen Klärung auffällig vieler Burn-Out-Fälle in den Callcentern einer Bank beauftragt wurde, erbrachten seine Forschungen, dass die Bank mit einer neuen Pausenreglung jährlich 15 Millionen Dollar einsparen könnte.

### **Small Talk wirkt längerfristig**

Wenn Sie heute smalltalken, können Sie morgen davon profitieren. Vorausgesetzt natürlich, dass Sie den Boden gut bereitet haben. In einer großen Studie fanden Psychologen in London (Stephoe et al. 2012) heraus, dass Small Talk die Gesundheit so stark positiv beeinflusst, dass smalltalkfähige Menschen nachweislich länger leben. Es ging vor allem neben dem Auflösen der Einsamkeit darum, dass derart kommunikationsfähige Personen dadurch nicht in eine desaströse soziale Isolation rutschen, die heute ja auch bei Demenz- und Alzheimer-Patienten als Begleiteffekt oder gar als ursächlich mitverantwortlicher Faktor gesehen wird. Forscher in Chicago haben diesen Zusammenhang wiederum empirisch bestätigt (Wilson, R. et al. 2007).

Längerfristige Effekte des Small Talks sollten Sie vor allem beim Aufbau von Beziehungen und bei Ihrem Networking im Auge behalten:

- Small Talk ist eine Chance, Geschäftskontakte zu knüpfen, Freundschaften zu schließen oder eine/n Partner/in kennen zu lernen.
- Umgekehrt können Sie im Small Talk Ihre Fähigkeiten als Vermittler ausspielen (Sie bringen andere zusammen).
- Andere erinnern sich an Sie, wenn Sie im Small Talk entsprechende »Anker« setzen (siehe Kapitel 6.2 »Wie sich andere Ihren Namen merken«).
- Sie schaffen es, in einem gesellschaftlichen Kreis aufgenommen zu werden.
- Als gekonnter Smalltalker haben Sie es leicht, viele neue Menschen kennen zu lernen und ein umfassendes *social networking* zu betreiben. (Aufbau eines Netzwerks, eines Freundes- oder neuen Bekanntenkreises; hierzu mehr in Kapitel 8).
- Im Small Talk können Sie Ihre sozialen Kompetenzen unter Beweis stellen, zum Beispiel indem Sie sich als einfühlsamer Zuhörer erweisen oder als jemand, der andere selbstverständlich an seinem Wissen teilhaben lässt.