

Small Talk öffnet Türen, schafft Vertrauen und hilft, Beziehungen aufzubauen. Diese sozialen Funktionen sind im Berufsalltag sehr hilfreich. Es lohnt sich, das kleine unverbindliche Gespräch zu nutzen, um die Beziehungen zu Mitarbeitern und Kollegen zu pflegen.

Small Talk



Kleines Gespräch mit großer Wirkung

Wenig beliebt, häufig belächelt: Die Kunst des lockeren Gesprächs gilt in der deutschen Gesprächskultur als oberflächliche Konversation. Gerade bei Menschen, die auf hohem intellektuellem Niveau arbeiten, genießt der Small Talk, wie ihn die Briten getauft haben, einen schlechten Ruf. „Small Talk erinnert mich immer an oberflächliches Golfplatz-Geplauder“, sagt Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer, Automobilexperte an der Universität Duisburg-Essen. Oder: „Small Talk gehört für mich auf Empfänge oder Partys“, meint Prof. Dr. Anna Starzinski-Powitz vom Institut für Zellbiologie und Neurowissenschaften an der Universität Frankfurt/Main. Das sind keine Einzelfälle. Selbst in der

wissenschaftlichen Gesprächsanalyse fristet der Small Talk ein Stiefkind-Dasein, bleibt unerforscht, weil zu spontan, zu wenig greifbar und schlecht zu beobachten.

Auf den ersten Blick mögen die Einwände berechtigt sein. Doch das so diskriminierte kleine Gespräch ist weder oberflächlich noch verzichtbar. Tatsächlich besitzt der informelle Plausch am Rande von Kongressen, Tagungen, in der Teeküche oder auch von Schreibtisch zu Schreibtisch wichtige soziale Funktionen. Sie reichen von der Kontaktabahnung über das Beziehungsmanagement, von der Selbstdarstellung bis zum Abbau von

→ Fortsetzung auf Seite 2

inhalt

Tanz und Testparcours

Ein guter Small Talk ist nicht einfach. Im Idealfall finden die Gesprächspartner einen gemeinsamen Rhythmus. Für Chefs ist dabei wichtig: Stimmt es auf der Beziehungsebene, klappt es auch mit der Zusammenarbeit. Aufgaben und Differenzen lassen sich so leichter vermitteln, weiß Kommunikationsberaterin Dr. Sylvia Löhken. **Seite 3**

Wie Garnitur auf kalter Platte

Mit Small Talk lassen sich Vergnügen und Gespräche auf angenehme Weise verbinden. Sie öffnen menschliche Seiten und befördern das gegenseitige Verständnis. Die günstigsten Gelegenheiten, aber auch unpassende Themen und Situationen nennt Small-Talk-Expertin Dr. Cornelia Topf. **Seite 4**

Kritische Situationen meistern

Das kleine Gespräch bietet immer neue Chancen, um Themen voranzutreiben. Aber auch wenn Sie das falsche Thema gewählt haben, lassen sich Fehler ausbügeln. Es gibt aber auch Dinge, die man unterlassen sollte, etwa Marotten wie „Tschüssikowski“. **Seite 6**

Führen und netzwerken

Am Rande von Kongressen und Tagungen oder in gemütlicher Runde nach Feierabend ist Small Talk unerlässlich. Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer und Prof. Dr. Jörg Feldmann setzen Small Talk sehr bewusst ein. Der eine nutzt ihn, um interessante Kontakte zu knüpfen, der andere, um sein Team besser zu verstehen. **Seite 7**

„Beobachten, zur Kenntnis nehmen, aber möglichst nicht werten“

Für die Kommunikationsexpertin Cornelia Topf ist Small Talk wie die Garnitur auf einer kalten Platte: Sie macht Appetit auf mehr. So erfährt man Dinge, die ansonsten verborgen blieben.

duz: Frau Topf, glaubt man Ihrem aktuellen Buch, so muss man locker plaudern können, um zu motivieren und zu führen. Verraten Sie uns, wie das geht.

Topf: Small Talk ist kein klassisches Führungsinstrument. Indem ich aber doziert ein Stück von mir preisgebe, mache ich mich als Chef menschlich. Meine Mitarbeiter wissen dann besser einzuschätzen, was ich mag und wo bei mir die roten Knöpfe sind, nach deren Drücken ich vielleicht ausraste. Umgekehrt kann ich als Führungskraft auch eher Verständnis entwickeln für meine Mitarbeiter, wenn ich Persönliches von ihnen weiß. Jeder Mensch ist ja nicht nur Funktionsträger, sondern vor allem immer noch ein Mensch.

duz: Wie kann ein Wissenschaftsmanager mit seinen Mitarbeitern eine

gemeinsame Sprache außerhalb der beruflichen Sphäre finden?

Topf: Das beginnt mit einer Einstellungsänderung. Gerade Forscher, deren berufliche Gespräche in aller Regel in die Tiefe gehen, müssen lernen, dass Small Talk kein oberflächliches Gewäsch ist. Im Gegenteil: Small Talk kann amüsant, unterhaltsam und animierend sein, auch weil man vom Hölzchen aufs Stöckchen aufs Klötzchen kommt.

duz: Und wo liegt der Nutzen?

Topf: Bei einem Small Talk kann ich heraushören, ob ein neuer Mitarbeiter sich im Team wohlfühlt, was er möglicherweise noch an Unterstützung braucht, wo seine unentdeckten Stärken liegen. Aber ich kann auch erfahren, ob ein langjähriger Mitarbeiter sich vielleicht verändern will, weil seine Frau einen Job in einer anderen Stadt gefunden hat. Zudem kann auch ich mich ein Stück profilieren und etwas von meinen vielseitigen Interessen außerhalb des Jobs zeigen, wenn ich von einem spannenden Ausstellungsbesuch, einem

aktuellen Buch, einer interessanten Reise erzähle.

duz: Was macht denn guten Small Talk aus?

Topf: Die angelsächsische Gentleman-Haltung: beobachten, zur Kenntnis nehmen, aber möglichst nicht werten. Als ich promovierte, hat unser Professor uns alle zu sich nach Hause eingeladen. Aber es war für uns ganz schrecklich, denn die Situation war nicht wirklich locker. Voraussetzung für einen gelungenen Small Talk ist echtes Interesse an dem Menschen: Was macht er, was tut er, was hat er für Vorlieben, was hat er für Abneigungen? Auch wenn ich persönlich mit Fußball oder Boxen nichts anfangen kann, interessiert mich doch die Frage: Was fasziniert mein Gegenüber an diesem Sport?

duz: Und nach einem lockeren Gesprächsauftritt kann man dann auf die Aufgabenverteilung im Team zu sprechen kommen.

Topf: Das ist so ein wenig der Sandwich-Gedanke: der Small Talk als Aufgalopp zum Big Talk und der Ausstieg dann wieder als Small Talk. Man muss aber aufpassen, den Small Talk nicht zu stark zu instrumentalisieren: Wenn es vom Gegenüber nicht schon intellektuell erkannt wird, dann aber häufig doch emotional gespürt. Es drängt sich bei ihm vielleicht der Eindruck auf: Der Chef hat jetzt drei Fragen abgehakt, bevor das eigentliche Problem angesprochen wird, aber er interessiert sich nicht wirklich für mein persönliches Befinden.

duz: In welchen Situationen ist Small Talk denn eher angebracht?

Topf: Wenn ein Team-Meeting oder eine Konferenz angesetzt ist und noch nicht alle da sind, kann man diese Situation super nutzen für einen Small Talk. Auch Kaffeepausen auf Messen oder bei Tagungen eignen sich gut, um Kontakte zu knüpfen, sich zu positionieren und zu empfehlen. Hier gibt es sofort Anknüpfungspunkte für kleine Gespräche, zum Beispiel die Auswahl der Referenten, die Vorträge oder das Rahmenprogramm. Nach meiner Erfahrung fallen gerade neuen Mitarbeitern Gespräche leichter, wenn sie aus dem Arbeitsalltag heraus

Wie die Körpersprache den Small Talk beeinflusst

- **Wenn ich auf eine Gesprächsgruppe stoße**, so ist aus der Körperhaltung der Beteiligten oft schon zu erschließen, wie das Gespräch verläuft: Wirken sie verkrampt? Wie sieht der Partner aus, den man ins Gespräch ziehen will? Sucht er Blickkontakt? Lächelt er? Oder wirkt er abwartend, aber interessiert?
- **Ein blitzschnelles Erfassen** der Gesamtsituation, das meist unbewusst erfolgt, kann ausschlaggebend sein über den eigenen „Erfolg“ oder „Misserfolg“ in einem Gespräch.
- **Aufschlussreich sind Runden**, die Konflikte bergen. Man trifft etwa auf Kollegen, die gerade über einen Vorgesetzten sprechen. Ein klares Vorgehen wäre hier, sich nicht einfach körperlich oder verbal in das Gespräch „einzuschleichen“, sondern in der Gruppe die Mitte zu beziehen und die Einzelnen direkt anzusprechen.
- **In den meisten Fällen** wird ein lächelnd vorgetragener Satz erwidert. Dann ist das Eis gebrochen, und eine zwanghafte Stimmung kann gar nicht erst aufkommen.
- **Zu beachten ist** ein körperlicher Mindestabstand: Näher als einen Meter an eine kaum bekannte Person heranzutreten, ist eine Grenzverletzung, die als solche auch „geahndet“ wird.
- **Auf der Bühne wie im Leben gilt:** Man ist immer nur so gut, wie man sich selbst fühlt. Die eigene Stimmung schwingt mit. Eine positive Eigenwahrnehmung beeinflusst die Fremdwahrnehmung.

Kontakt

Marc-Oliver Hendriks, Geschäftsführender Intendant am Staatstheater Stuttgart, www.theaterakademie.de

So gelingt der Einstieg

Misslingt der Einstieg, droht der Small Talk komplett zu scheitern. Der Kaltstart funktioniert am besten mit einer offenen Frage, die positiv und unverfänglich Interesse signalisiert. Hier ein paar Beispiele für typische Situationen.

Wenn ein neuer Mitarbeiter in den Raum tritt

- „Was hat Sie an der neuen Aufgabe/an unserem Institut gereizt?“

Ein Besucher, den man nicht kennt, klopft unvermittelt an die Tür

- Unser Dekan hat Sie schon angekündigt – aber mehr als ihren Namen weiß ich nicht von Ihnen. Jetzt bin ich neugierig auf den Grund Ihres Besuches.

Der Kollege einer anderen Fakultät schaut vorbei

- Sprechen Sie ein aktuelles Thema an, zum Beispiel: „Haben Sie auch schon gehört, dass unsere neue Mensa doppelt so teuer werden soll wie geplant?“

Auf einer internationalen Konferenz beim Treffen eines renommierten Kollegen

- Keine Angst vor banalen Themen. Die meisten Menschen reden gerne übers Wetter oder die nächste Fußball-Weltmeisterschaft. Also: Who's your favorite for the next world championship?

lh

an einem Stehtisch mit ihrem Chef zu sammentreffen.

duz: *Und soll man als Chef den Small Talk eher mit der Gruppe oder in einem Einzelgespräch mit dem Neuen suchen?*

Topf: Beides ist sinnvoll und möglich. Allerdings werden Themen in der Gruppe eher heikler als zu zweit. Wenn etwa an einem Gespräch über Vereinbarkeit von Familie, Kindern und Beruf eine Frau teilnimmt, die ungewollt kinderlos geblieben ist, kann man leicht ins Fettnäpfchen treten.

duz: *Um solche Small-Talk-Fettnäpfchen bei besonders wichtigen Gelegenheiten zu vermeiden ...*

Topf: ... sollte ich mich vorher ein wenig schlau machen. Wenn ich weiß, auf eine große Wissenschaftskonferenz kommt die Präsidentin der HRK, der Kultusminister oder ein international renommierter Fachkollege, und ich möchte die Gelegenheit beim Schopf packen, mit ihnen in Kontakt zu treten, ist ein schneller Gesprächseinstieg das A und O. „Ich habe schon viel von Ihnen gehört“ oder „Ich wollte Sie schon immer mal treffen“ ist da als Einstieg weit weniger elegant als wenn ich etwa auf die letzte Rede oder eine aktuelle Entscheidung Bezug nehmen kann. So komme ich schneller ins Gespräch.

duz: *Gibt es Situationen, wo Small Talk reine Zeitverschwendung ist?*

Topf: Steht mein Gegenüber sichtbar unter Zeitdruck, sollte ich ihm keinen Small Talk aufdrängen. Das gilt natürlich auch, wenn er mit etwas Wichtigem beschäftigt ist. Liest der Angesprochene angestrengt in seinem Buch oder Fachblatt weiter, signalisiert er damit, dass er jetzt nicht mit mir reden will. Diese Signale gilt es zu beachten.

duz: *Ihr Geheimnis für gelungenen Small Talk?*

Topf: Ich muss nicht über alles Bescheid wissen, bei jedem Thema brillieren. Ich darf auch frei nach Adenauer sagen: Was kümmert mich das Geschwätz von gestern? Es sollte mir vor allem gelingen, andere zum Reden zu bringen.

Das Interview führte
Lothar Hausmann.

.....
Dr. Cornelia Topf ist ausgewiesene Expertin für Kommunikation, Businesscoach, Trainerin und international gefragte Vortragsrednerin. Ihre Schwerpunkte sind Small Talk, überzeugende Rhetorik, souveräne Körpersprache, begeisterndes Auftreten und gewinnende Wirkung. Zu diesen Themen hat sie auch zahlreiche Ratgeber veröffentlicht, darunter viele Bestseller. Seit über 20 Jahren leitet sie das Augsburger Institut für Kommunikation metatalk.

→ **Mail:** info@metatalk-training.de

→ **Internet:** www.metatalk-training.de



Foto: privat