

---

## Lektion 5: Wie Sie kritische Situationen meistern

*Beim Small Talk ist nicht immer alles eitel Sonnenschein.  
Was tun, wenn Sie zum Plaudern schlecht aufgelegt sind?  
Wenn Sie die Namen Ihrer Gesprächspartner vergessen?  
Oder Ihnen der Respekt einflößende Chef begegnet?  
Hier erfahren Sie, wie Sie auch in kritischen Situationen  
souverän smalltalken.*

### Immer schön fröhlich?

Sicher kennen Sie das: Sie haben eine Verpflichtung, entweder eine private Einladung oder ein geschäftliches Meeting, fühlen sich aber gar nicht wohl. Sie sind einfach furchtbar schlecht gelaunt oder deprimiert. Sie würden sich lieber daheim verkriechen, als die nächsten Stunden mit anderen Menschen zu verbringen – und Small Talk zu machen. Aber absagen ist schwierig, Sie sind in der Pflicht. Also überwinden Sie sich und gehen hin. Die Frage ist nun: Müssen Sie den gutgelaunten Unterhalter geben?

Wir stellen Ihnen verschiedene Strategien für diese Situation vor sowie einige Taktiken, wie Sie mit Ihrer negativen Stimmung umgehen können. Wägen Sie ab, welche Strategie sich am besten für den jeweiligen Anlass eignet und welche am besten zu Ihnen persönlich passt.

### Keine Lust auf Gesellschaft?

Mit übler Laune sollten Sie wenn möglich erst gar nicht auf eine Party oder einen geschäftlichen Empfang gehen. Prüfen Sie erst einmal, ob die schlechte Stimmung mit dem gesellschaftlichen Anlass zusammenhängt – vielleicht steckt etwas ganz anderes dahinter. Wenn Sie nicht absagen können, so bemühen Sie sich wenigstens um eine offene, positive Haltung. Vielleicht ist es gerade diese Party oder diese Besprechung, die Ihre Laune wieder hebt!

## Strategie 1: Ehrlichkeit

Am einfachsten ist es, mit der schlechten Stimmung nicht vorm Berg zu halten. Das aber, werden Sie nun einwenden, ist doch eine verbotene Sache im Small Talk! Nun, es kommt darauf an, wie Sie Ihr Befinden zeigen oder darüber reden. Erstens müssen Sie nicht die Initiative ergreifen und das Thema selbst ansprechen, sondern können es auch „aufkommen“ lassen: Wenn Sie sich nicht verstellen, fragt Ihr Gegenüber womöglich, wie es Ihnen geht, und Sie antworten einfach darauf. Dabei können Sie es bei einer Andeutung belassen bzw. die ganze Sache abschwächen.

### Beispiel

„Frau Hermes, Sie sind heute gar nicht so fröhlich wie sonst.“

„Ja, Herr Vogel, heute geht es mir nicht so besonders gut, deswegen ist meine Stimmung etwas gedämpft.“



**Tipp** Die Andeutung ist prinzipiell eine gute Möglichkeit, das Thema offen zu halten. Der Gesprächspartner kann entscheiden, ob er es vertiefen möchte oder nicht.

Mit der Andeutung bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Verständnis für Ihre Verfassung. Je nachdem, wer Ihnen da gegenüber steht, können Sie nach einer Andeutung auf folgende Weise fortfahren:

### Gesprächstechnik: Fortsetzung nach einer Andeutung

Nachdem Sie Ihrem Gesprächspartner offenbart haben, dass Sie sich nicht gut fühlen, fügen Sie hinzu: „Aber das Fest wird mir die schlechte Stimmung schon vertreiben.“

Jetzt kann Ihr Gegenüber entweder nachfragen: „Warum sind Sie denn so schlechter Laune?“, oder er bringt deutlich zum Ausdruck, dass er das Thema nicht fortsetzen will: „Dazu sind Feste doch da. Der Gastgeber hat übrigens alles sehr schön dekoriert, finden Sie auch?“ Und damit ist das Thema „schlechte Laune“ erledigt.

Die Andeutung ist zu empfehlen, wenn Sie sich nicht verstellen wollen. Sie hat aber auch Nachteile: Möglicherweise verderben Sie anderen die Stimmung damit. Denken Sie auch an Personen, die Ihnen nicht besonders wohl gesonnen sind – sie könnten Ihre Schwäche ausnützen.

Grundsätzlich sollten Sie sich vor Leuten, die Sie kaum kennen, nicht „gehen lassen“ und Ihr Innerstes nach außen kehren. Wenn Sie aber auf der Veranstaltung ein paar gute Freunde oder Bekannte treffen, können Sie sich natürlich öffnen.

Im geschäftlichen Bereich ist diese Strategie selten angemessen (außer, Sie haben ein sehr gutes und auch persönlicheres Verhältnis zu den anwesenden Kollegen, Mitarbeitern oder Vorgesetzten). Geben Sie nur Auskunft über sich, wenn Sie konkret auf Ihre Verfassung angesprochen werden. Wenn es Ihnen sehr schlecht geht, gilt: lieber nach Hause gehen!

## Strategie 2: Ironie

Wenn Sie etwas Unangenehmes auf ironische Weise ansprechen, dann zeigt das, dass Sie Distanz gewonnen und begonnen haben, die ganze Sache zu verarbeiten. Ironisches Sprechen kann im Small Talk also durchaus passend sein, selbst wenn es das Tabuthema „persönliche Probleme“ betrifft.

### Gesprächstechnik: Ein persönliches Problem ironisieren

Ironisch über ein Problem zu sprechen nimmt der Sache zwar nicht den Ernst, aber wenigstens ihre Bedrohlichkeit: Die Stimmung bleibt locker. Ihr Gesprächspartner wird nicht in die Pflicht genommen, tiefer in das Problem einzusteigen.

#### Beispiel

Unwohlsein, Appetitlosigkeit: „Ich faste heute – für Deutschland.“

Liebeskummer: „Seit gestern sind die Karten am Heiratsmarkt wieder neu gemischt.“

Geschäftliche Schwierigkeiten: „Die Probleme, die ich gerade in der Firma habe, sind wirklich Peanuts. Reden wir lieber über lukrative Baugeschäfte im Osten...“

Im Anschluss an Ihre Bemerkung wird nur noch scherzhaft über Ihr Problem gesprochen. Die meisten werden nicht erkennen, dass Sie darunter leiden. Das kann auch schmerzen. Mancher wird Sie vielleicht für gefühllos halten, wenn Sie über ein persönliches Problem ironisch sprechen. Ob Sie diese Strategie anwenden, hängt sehr von den Leuten ab. Sie ist eher etwas für den privaten Bereich.

### Strategie 3: Zurückhaltung

Diese Strategie wenden wahrscheinlich die meisten an, die in Gesellschaft mit übler Laune zu kämpfen haben: Sie halten sich während der Veranstaltung zurück. Sie sind zwar dabei, hören zu, bleiben aber eigentlich für sich und leiden still vor sich hin. Wenn sie jemand anspricht, reagieren sie freundlich, beschränken das Gespräch aber auf ein Minimum. Vielleicht warten sie aber auch insgeheim auf einen „Erlöser“, der sie wieder aufbaut? Dann empfiehlt sich die ehrliche Strategie (siehe oben).

Zurückhaltung kann natürlich auch positiv ausgelegt werden (als Höflichkeit, Bescheidenheit etc.). Im Geschäftsleben machen Sie damit nichts falsch. Bei großen Veranstaltungen dürfte Ihre Verfassung niemandem besonders auffallen. Wenn Sie jedoch bei einem Kunden sind, müssen Sie das Gespräch ja selbst „in Schwung bringen“ – hier sollten Sie eher zur Strategie der Verstellung greifen (siehe unten).

Zurückhaltung kann aber auch schlecht ankommen (Schüchternheit, Desinteresse). Achten Sie also darauf, dass Sie sich offen und freundlich verhalten, wenn Sie beobachtet oder in ein Gespräch gezogen werden. Sind Sie im Prinzip überhaupt nicht bereit für Gespräche, merkt man das leicht. Dann wäre es vielleicht besser gewesen, eine gute Ausrede zu erfinden und zu Hause zu bleiben.



**Tipp** Vornehme Zurückhaltung üben Sie bei größeren Veranstaltungen, formellen Anlässen und im geschäftlichen Umfeld.

### Strategie 4: Verstellung

Manchmal geht es einfach nicht anders: Dann muss man seine wahren Gefühle hinter einer Maske verbergen. Sie lächeln, hören interessiert zu, beteiligen sich rege an den Gesprächen, gehen auf andere zu, sind amüsan – obwohl Ihnen gar nicht danach zumute ist.

Der Vorteil dieser Strategie: Sie verderben den anderen nicht die Stimmung. Ihre aktive Beteiligung schmeichelt auch dem Gastgeber. Aber die Strategie hat auch für Sie einen positiven Effekt: Sie vergessen für einige Zeit, dass es Ihnen schlecht geht. Indem Sie mitmachen und mitlachen, bauen Sie innere Spannungen ab. Plötzlich sieht die Welt gar nicht mehr so grau aus. In dem Moment, in dem Sie sich anderen

Menschen zuwenden, vergessen Sie Ihren Kummer und Ihre Sorgen. Weil Sie sich öffnen, lernen Sie Leute kennen – vielleicht jemanden, der Ihnen neue Impulse gibt. Und auf einmal müssen Sie sich auch nicht mehr verstellen, sondern fühlen sich wohl. Der Abend war keine Qual, sondern Balsam für Ihre Seele!

Sind Sie kein guter Schauspieler, werden Sie allerdings nicht sehr überzeugend sein. Besonders wenn es keinen Anlass gibt, sich wirklich gut zu amüsieren, kann es für Sie sehr anstrengend werden. Die Verstellung lässt sich vielleicht auch nicht immer durchhalten, denn Ihre negativen Gefühle sind nun einmal da. So wundert es nicht, wenn der unglückliche Single dem frisch verliebten Paar aus dem Weg geht. Es kann also durchaus zu Brüchen in der „Inszenierung“ kommen.

Der wesentliche Schwachpunkt der Verstellung ist: Womöglich stimmt das, was Sie sagen, nicht mit dem überein, was Sie ausstrahlen. Die anderen spüren intuitiv, dass etwas mit Ihnen nicht stimmt – sie bekommen nur keinen Anhaltspunkt geliefert, was es sein könnte. Also reimen sie sich irgendetwas zusammen und halten Sie womöglich für einen komischen Vogel, einen schrägen, unehrlichen Typen oder eine überspannte Person. Verstellen sollten Sie sich nur dort, wo man Sie nicht sehr gut kennt, beispielsweise bei geschäftlichen und sehr formellen Anlässen.

## **Namen sind kein Schall und Rauch**

Sie sind auf einer Veranstaltung und haben die Chance, viele neue und beruflich für Sie wichtige Leute kennen zu lernen. Das Problem ist jedoch: Sie können sich die Namen der Personen nicht merken, mit denen Sie sich unterhalten haben. Vielleicht konnten Sie Visitenkarten sammeln – doch Sie wissen nicht mehr, welche zu wem gehört. Sie befürchten, dass Sie Ihre Gesprächspartner verwechseln oder nicht mehr direkt ansprechen können, weil Ihnen partout der Name nicht einfällt.

## **Wie Sie sich Namen besser merken**

Viele Menschen können sich Namen nur schwer merken. Das ist nicht weiter schlimm: Erstens stoßen Sie in der Kennenlernphase niemanden vor den Kopf, wenn Sie einmal nachfragen; zweitens können Sie das Memorieren von Namen trainieren (siehe unsere Übungen unten).

### **Gesprächstechnik: Namen nachfragen**

Haben Sie den Namen Ihres Gesprächspartners nicht gleich verstanden? Dann fragen Sie (am besten gleich) noch einmal nach:

„Entschuldigung, das habe ich jetzt nicht richtig verstanden.“

Oder: „Verzeihung, Ihren Namen habe ich jetzt nicht gehört.“

Wiederholen Sie den Namen dann am besten, um ein Missverständnis auszuschließen.

„Schön, dass wir uns kennen lernen, Frau Weidenfels.“

Wenn Sie kurz nach der Begrüßung unterbrochen wurden und später noch einmal ein Gespräch mit der betreffenden Person beginnen, können Sie ruhig noch einmal höflich nachfragen, dann aber möglichst gleich zu Beginn des Gesprächs:

„Verzeihung, wie war Ihr Name noch?“

„Entschuldigung, wie heißt du noch mal?“

„Entschuldigen Sie, aber jetzt verlässt mich mein Kurzzeitgedächtnis. Wie war Ihr Name noch mal?“

„Ach schön, dass wir uns wieder treffen. Aber entschuldigen Sie, ich habe heute so viele neue Namen gehört – darf ich Sie noch mal nach Ihrem fragen?“

Jemanden hin und wieder namentlich anzusprechen hilft Ihnen, sich den Namen Ihres Gegenübers zu merken – und es wirkt zudem persönlicher.

Glauben Sie aber nicht die viel zitierte Verkäufer-Weisheit, dass Menschen nichts lieber hören als den Klang ihres eigenen Namens und man ihn deshalb möglichst oft aussprechen solle. Nennen Sie den Namen nur, wo es im Gespräch sinnvoll ist, beispielsweise wenn Sie in einer Runde eine bestimmte Person ansprechen oder wenn Sie den anderen unterbrechen.

### **Beispiele**

„Darf ich Ihnen auch einen Drink mitbringen, Herr Steinebach?“

„Entschuldigen Sie, wenn ich Sie unterbreche, Herr Wilhelm, aber wo sagten Sie sitzt diese Firma?“

**Tipp** Einen schwierigen Namen merken Sie sich leichter, wenn Sie ihn im Gespräch thematisieren: „Wo kommt Ihr Name her?“ „Wissen Sie, was dieser Name bedeutet?“ „Das ist aber ein ausgefallener Name, wissen Sie etwas darüber, wie er entstanden ist?“ Sie können sich von Ihrem Gesprächspartner auch eine Eselsbrücke bauen lassen: „Ein ausgefallener Name, wie merke ich ihn mir am besten?“ Oder Sie fragen nach der Schreibung.



Wenn Sie sich viele Namen auf einmal merken müssen, machen Sie die beiden folgenden Übungen, die sich übrigens auf viele Bereiche übertragen lassen – schließlich ist ein gutes Gedächtnis immer von Vorteil. Die erste ist eine Konzentrationsübung mit einfacher Memo-riertechnik, die zweite eine kreative Technik, um sich Namen und Gesichter besser merken zu können.

### **Übung 29: Meine Küchengäste**

Stellen Sie sich vor, in Ihrer Küche findet eine Party statt – mit lauter fremden Menschen. Die Gäste sind: Ihre Küchengeräte, die umstehenden Möbel und andere Gegenstände.

Gehen Sie in Ihrer Küche herum und vergeben Sie zunächst an drei verschiedene Gegenstände Nachnamen, zum Beispiel: Küchenwaage „Frau Wagner“, Herd „Herr Müller“, Obstschüssel „Herr Ziemsen“. Zeigen Sie auf die Gegenstände und sprechen Sie die Namen laut aus. Gehen Sie weiter herum (wechseln Sie öfter die Richtung) und sprechen Sie die Gegenstände immer wieder, wenn Sie an ihnen vorbeikommen, namentlich an. Erweitern Sie dann die „Gästeliste“ um zwei neue Namen: Spülmaschine „Frau Schröder“, Glas auf dem Tisch: „Herr Mittler“, und nach einiger Zeit um zwei weitere: Anrichte „Frau Winter“, Küchenhandtuch „Frau Fiedler“. Machen Sie weiter, bis Sie auf etwa 20 Namen gekommen sind. Helfen Sie sich, indem Sie Beziehungen herstellen: „Frau Fiedler hängt an Frau Winter“.

Übertragen Sie die Übung dann auf reale Situationen: Wenn Sie etwa neu in einem Unternehmen sind, sprechen Sie die Kollegen und Kolleginnen immer mit Namen an. Auf Empfängen gehen Sie im Geiste die Namen der Anwesenden öfter durch. Versuchen Sie sich dabei gleichzeitig zu merken, in welchem Verhältnis die verschiedenen Personen zueinander stehen.

### **Übung 30: Namen und Gesichter merken**

Für diese etwas zeitaufwändigere Übung brauchen Sie Magazine, Post-it-Zettel, etwas zu schreiben und Papier.



Nehmen Sie mehrere Tageszeitungen oder Magazine zur Hand: Schneiden Sie zehn bis 15 Fotos von Menschen heraus, die Sie nicht kennen. Notieren Sie ihre Namen (oder auch fiktive Namen) auf Post-it-Zettel, die Sie unten am Rand des jeweiligen Fotos fixieren.

Legen Sie die Fotos auf einen Stapel. Betrachten Sie sie nacheinander und versuchen Sie sich den Namen eines jeden einzuprägen. Überlegen Sie dazu: Was könnte die Person mit dem Namen verbinden? Denken Sie sich entweder eine kleine Geschichte aus, einen Reim oder eine Eselsbrücke. Zum Beispiel: „Frau Reif hat weiße Haare wie der Raureif im Winter.“ „Herr Scherz schaut voll Schmerz, ihn drückt sein Herz.“ „Tanja Liemann – sie ist blond wie die Riemann, vielleicht will sie einmal Schauspielerin werden.“

Gehen Sie die Fotos anschließend noch ein bis zwei Mal durch, ohne sich zu lange bei jedem einzelnen aufzuhalten. Beim letzten Durchgang nehmen Sie die Zettel ab und legen Sie beiseite.

Mischen Sie dann die Fotos wie Karten und nehmen Sie sich dann eins nach dem anderen vor. Versuchen Sie, alle Namen richtig zuzuordnen.

Diese Technik können Sie unmittelbar bei Small-Talk-Events anwenden. Suchen Sie bei allen Personen, die Sie treffen und sprechen, nach hervorstechenden Merkmalen oder denken Sie sich zu jeder eine kurze Geschichte aus, in der zwischen Namen und Erscheinung eine Verbindung hergestellt ist.



**Tipp** Treffen Sie eine Person nach längerer Zeit einmal wieder und will Ihnen der Name partout nicht einfallen, versuchen Sie zunächst im Gespräch eine gemeinsame Erinnerung wachzurufen: „Hallo, was für ein netter Zufall! Wir hatten uns letztes Jahr doch auch genau an diesem Messestand getroffen.“ Dann fragen Sie noch einmal nach dem Namen. So machen Sie klar: Sie haben den Namen zwar vergessen, die Person aber nicht.

## Wie sich andere Ihren Namen merken

Für Ihr Networking ist es natürlich wichtig, dass sich andere Ihren Namen merken. Seinen eigenen Namen öfter ins Gespräch zu bringen, ist jedoch schwierig. Und nicht auf jeder Veranstaltung ist es üblich, seine Visitenkarte zu überreichen. Die Lösung: Sie überlegen sich einen Anker, der Ihrem Gegenüber hilft, sich besser an Sie zu erinnern.

## So merken sich andere Ihren Namen

Gute Anker sind Eselsbrücken. Manche Menschen stellen sich jedoch immer mit derselben, belanglosen Eselsbrücke vor, etwa: „Rasch, wie schnell“. Es ist unangenehm, diesen Spruch auf einer Party oder einem Geschäftsempfang zwanzig Mal zu hören. Passen Sie also auf, dass Ihre Eselsbrücke nicht zu abgedroschen klingt – damit wäre ja auch ihre Wirkung verpufft.

### Beispiele

Überlegen Sie sich etwas in dieser Art:

„Schneider – mich finden Sie unter den 2000 anderen im Münchner Telefonbuch sofort, denn ich habe einen seltenen Vornamen: Undine.“

„Grünstoidl – bayrisch die ‚grüne Staude!‘“

„Peter Walland – wie der berühmte schwedische Kommissar, nur ohne -er hinten.“

## Übung 31: Ein Anker für Ihren Namen

So merken sich andere Ihren Namen leichter:

1. Suchen Sie sich eine/n prominente/n Namensvetter/in: Was könnte Sie verbinden? Was unterscheidet Sie deutlich voneinander?

---

2. Überlegen Sie sich eine witzige Eselsbrücke, eventuell mit einem aktuellen Bezug.

---

3. Machen Sie auf Ihren Namen einen Reim oder erfinden Sie einen guten Spruch. Aber Vorsicht: Ihre Einfälle sollten „gesellschaftsfähig“ sein!

---

