

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 (ab Seite 127) 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 (S. 9),
- welche Vorteile Ihnen gekonnter Small Talk im Berufsleben bringt (S. 13),
- wie Sie Ängste loswerden (S. 20) und Hemmungen überwinden (S. 24).

Was 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 berufli-

chen Aufstieg verhelfen oder aber im Privatleben der Beginn einer Freundschaft sein.

Was ist an Small Talk anders?

Viele Äußerungen im Alltag sind tendenziell absichtsgelenkt und sachbezogen: „Drück doch nicht immer die Zahnpasta-Tube 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 kann auch mit fremden Menschen in ungewohnten Situationen Kontakt herstellen. Er erweist sich als sozial kompetent. Small Talk befähigt ihn zwar noch nicht zur Mitarbeiterführung. Aber wer nicht locker plaudern kann, dem wird es schwer fallen, 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 „eigentlich“ 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 erfahren. Grundlegende Bereiche wie Teamar-

beit 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 auf Seite 24 ff.)

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 der 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 Andrea 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 Andrea Schmitt aus der Bilanzbuchhaltung.“ Doch beim nächsten Mal er-

kennt 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 kennen gelernt.