

## Wichtige Regeln für erfolgreichen Small Talk

Ob alleine mit dem Kollegen im Aufzug, in der großen Runde beim Betriebsfest oder vor Verhandlungen mit Kunden: **Ohne Small Talk kommt man heute im Berufsalltag praktisch nicht mehr aus – er fungiert als "Eisbrecher"**. Doch ein Gespräch zu führen, das frei von Inhalt ist, will gelernt sein. Psychologen kennen die Fallstricke.



Small Talk gehört zum Berufsalltag dazu. Dennoch meiden ihn manche und fühlen sich bei dem Geplänkel unwohl. "Einige sagen, sie mögen Small Talk nicht, weil das Gespräch zu oberflächlich sei, andere sind unsicher und wissen nicht, was sie sagen sollen", erklärt die Business-Trainerin Carolin Lüdemann aus Stuttgart.

Sie hilft Menschen, im Job souveräner aufzutreten. "Es ist ungemein wichtig, in der Lage zu sein, Beziehungen aufzubauen und auf andere zuzugehen", meint Lüdemann. Der Rhetoriktrainer Dieter Zittlau aus Düsseldorf sieht das ähnlich: **"Ohne Small Talk kommt man im Berufsleben nicht aus."** Wer die Kunst des **"kleinen Gesprächs" nicht zumindest ansatzweise beherrscht, wirke schnell abweisend**, erläutert der Psychologe.

Denn Small Talk fungiert als Türöffner und soll eine angenehme Atmosphäre schaffen. Dafür ist es wichtig, **positiv besetzte Themen zu wählen**. Wer nicht über das Wetter reden möchte, kann beispielsweise Gemeinsamkeiten mit dem Gegenüber suchen.

**"Mindestens eine Gemeinsamkeit gibt es immer: Man ist mit dem Gesprächspartner zur selben Zeit am selben Ort"**, sagt Lüdemann. Vielleicht gab es auf dem Arbeitsweg Stau? Oder das Gebäude, in dem man sich befindet, wird gerade renoviert? Zittlau rät zum Einstieg dazu, über sich und seine Vorlieben zu sprechen.

**"Es ist immer gut, in Vorlage zu gehen und etwas von sich preiszugeben"**, sagt er. "Mir gefällt die neue Wandfarbe in den Büros" wäre eine Möglichkeit. Zu weit ins Private sollte man aber nicht gehen. "Sachen, die man über sich in einer Vorstellungsrunde eines Seminars erzählen würde, kann man auch im Small Talk einbringen."

**Negatives kommt schlecht an:** Dazu gehören der Streit mit der Ehefrau, die kranken Kinder oder die eigenen Wehwechen. Wer mit solchen Themen ein Gespräch beginnt, erntet schnell peinliches Schweigen. **Auch Politik, Religion oder Geldfragen gelten als Tabuthemen!**

Der Knigge-Experte Hans-Michael Klein erklärt, warum: "Die Small Talk-Phase ist frei von Inhalt." Das "kleine Gespräch" soll unverfängliche Themen behandeln. "Das fällt einigen schwer, sie finden das zu banal oder zu doof", hat Klein beobachtet. Wenn der andere das spürt, zieht er sich zurück oder reagiert verunsichert.

Vor allem in Gesprächen mit Kunden oder dem Chef ist das schlecht. **"Man muss sich auch mal darauf einlassen, über Banalitäten zu reden."** Mitunter entwickelt sich das Geplauder sogar zu inhaltsvollen Gesprächen. **"Es kann sich aus einem unverfänglichen Thema wie einer Fernsehsendung am Tag zuvor ein intensives Gespräch über grundsätzliche Weltanschauung und emotionale Themen ergeben"**, sagt die Diplom-Psychologin Doris Wolf aus Mannheim.

Wenn das geschieht, hat der Small Talk als Eisbrecher funktioniert. **Zur Pflege einer Beziehung – sei es zu einem Kollegen oder zu einem Kunden – ist es wichtig, sich solche Themen und entdeckte Gemeinsamkeiten zu merken.** Trifft man die Person das nächste Mal, kann man daran anknüpfen.

Ähnliches gilt auch für Gespräche mit dem Chef. Wer wichtige Themen mit ihm besprechen will, entspannt die Atmosphäre durch anfänglichen Small Talk. **"Man sollte nie mit der Tür ins Haus fallen", warnt Rhetoriktrainer Zittlau.** Ein Gespräch über die neue Kantine oder das sommerliche Wetter bietet sich als Einstieg besser an, als direkt nach einer Gehaltserhöhung zu fragen.

Schüchterne Personen können nach Ansicht der Experten Small Talk erlernen. **"Etliche Menschen haben Redehemmungen, aber diese können überwunden werden"**, sagt Rhetoriktrainer Zittlau. Dafür sollte man immer wieder bewusst das Gespräch mit Kollegen suchen.

Im gewohnten Jobumfeld fällt einem der Small Talk leichter als beispielsweise bei einem Kundenbesuch in einer fremden Firma. Psychologin Wolf rät, Small Talk auch außerhalb des Jobs einzuüben: **"Es ist sinnvoll, sich ganz gezielt unter Menschen zu begeben und Gespräche anzufangen,** zum Beispiel auf einer Parkbank, am Kiosk, an der Kasse oder beim Arzt." **Dabei sollte man sich nicht unter Leistungsdruck setzen.**

Es muss kein ausführliches Gespräch entstehen. Das Ziel sollte es lediglich sein, **Kontakt aufzunehmen und den Ball ins Rollen zu bringen.** "Wenn der andere nicht anspricht, hat es einfach nicht sein sollen." Einigen Menschen hilft es auch, sich eine Art Drehbuch und mögliche Themen zurecht zu legen.

Zu sehr dürfe man sich starren Handlungsabläufen aber nicht unterwerfen, findet Knigge-Experte Klein. **"Teilweise sind die Menschen durch zu viele Trainings überschult und agieren nicht mehr nach ihrem Gefühl."** Er rät daher, **hin und wieder einfach auf den Bauch zu hören**

Quelle: Vivien Leue, **DIE**  **WELT** Online

## Regeln für eine erfolgreiche Kommunikation

- 1. Bleib dir selbst treu.**
- 2. Betrachte deinen Gesprächspartner als den wichtigsten Menschen in diesem Moment.**
- 3. Beachte die 50 – 50 Regel in Bezug auf Redeanteil.**
- 4. Richte deine Aufmerksamkeit auf das Positive.**
- 5. Stelle sinnvolle und offene Fragen.**
- 6. Respektiere andere Standpunkte.**
- 7. Hilf deinem Gesprächspartner zu strahlen.**
- 8. Belehre nicht, sondern lade ein.**
- 9. Strebe einen ausgewogenen rhythmischen Austausch an.**
- 10. Achte auf eine offene und einladende Körpersprache.**