

DIE KUNST

DER ERSTE EINDRUCK ist entscheidend, denn er hinterlässt bekanntlich Spuren. Wer den Small Talk beherrscht, hat schon gewonnen. VON PETER ILG

DER KLEINEN WORTE



Stefan Schmidt

Vanille-Liebhaber finden derzeit ihr Glück bei McDonald's. In allen Restaurants in Deutschland stehen Eis und Apfeltaschen mit Vanille-Soße sowie Shakes mit Vanille-Geschmack auf dem Speiseplan. Katja Reuter hat den Geschmack der Soße bei verschiedenen Lieferanten ausgiebig getestet, bevor sie bei dem besten 120.000 Liter bestellt hat. Small Talk hat ihr geholfen, mit allen Soßen-Anbietern schnell ins Gespräch zu kommen. „Man ruft nicht einfach bei den Lieferanten an und fällt gleich mit der Tür ins Haus“, so die 28-Jährige, die **um einführende Gesprächsthemen nie verlegen** ist. Als Einkäuferin in der Hauptverwaltung von McDonald's in München hat die Diplom-Ingenieurin für Lebensmitteltechnologie oft und regelmäßig mit Lieferanten zu tun und spricht mit ihnen über Gott und die Welt. Auf Geschwafel über Politik lässt sie sich jedoch nicht ein, und ihre Familie hat im geschäftlichen Small Talk nichts verloren, meint Katja Reuter. „Und von Fußball verstehe ich absolut nichts.“ Dabei zählt einer, der lange Zeit kurze Hosen getragen hat, zu den Besten der Small-Talk-Zunft: Franz Beckenbauer.

„Kaiser Franz“ war nicht nur ein begnadeter Ballkünstler, sondern auch ein brillanter Unterhalter. „Beckenbauer kann locker über Themen plaudern, seine Gesprächsteilnehmer mit einbeziehen und meist Pro und Contra vermeiden“, urteilt Margot Behrend. Für die Pädagogin und Trainerin für Persönlichkeit, Kommunikation und Rhetorik ist der „Kaiser“ neben der Beinahe-Bundespräsidentin Gesine Schwan Vorbild für den leichten Talk. Beide sind nicht Alleinunterhalter, sondern Regisseure, die ihre eigene Rolle gut spielen und dafür sorgen, dass auch andere ihre Chance bekommen. Das macht den gekonnten Unterschied.

Behrend hält Small Talk für wichtiger denn je. Zwar werden Bewerber aufgrund ihrer Fachkompetenz zum Vorstellungsgespräch eingeladen. Spuren hinterlassen sie jedoch, indem sie sich durch die Unterhaltung deutlich von anderen abheben. Dasselbe gilt für Eintritt in und Pflege von Netzwerken, die für Job und Karriere unerlässlich sind. „Ich stelle an den steigenden Teilnehmerzahlen von Seminaren zu Kommunikation, Persönlichkeitstraining und Small Talk fest, dass Beziehungen im Berufsleben immer wichtiger werden“, so die Trainerin, die unter anderem Seminare für die Akademie für Führungskräfte der Wirtschaft gibt. Small Talk

30

COACHING ZONE ► ERINNERN SIE SICH

noch an Ihren letzten Small Talk? Wann war das und mit wem? Zu welchem Anlass haben Sie sich getroffen? Und jetzt Hand aufs Herz: Fühlen Sie sich wohl in solchen Situationen und haben Sie den Eindruck, gekonnt Small Talk zu führen? Dann herzlichen Glückwunsch! Oder ist es eher so, dass Sie manchmal nicht wissen, was Sie sagen sollen? Es treten **peinliche Pausen** ein und die Gespräche wirken eher holprig? Dann ergeht es Ihnen wie vielen Menschen. In diesem Fall hilft nur eins: üben, üben, üben. Denn klar ist: Sie benötigen täglich Small Talk. Er hilft den Gesprächspartnern, sich zu beschnuppern, sich aneinander zu gewöhnen, um im Anschluss zum Beispiel auf geschäftliche Dinge überzugehen. Wie können Sie Small Talk üben, wenn Sie noch kein Meister sind? Stellen Sie sich vor

Klaus D. Wolf

IRIS HAAG, EXPERTIN FÜR DAS THEMA EIGEN-PR, COACHT MITARBEITER IN FIRMEN UND HÄLT SEMINARE UND VORTRÄGE ZUM THEMA AUFTRETEN.

jobs

firmenprofile

bewerbung

studium

erfahrungsberichte

top-manager

companytours.de

karrierefuehrer-automobile.de

www.karrierefuehrer.de

Zielsicher zum Erfolg

karrierefuehrer

GBM, H&M



Schneller vorwärts kommen – mit dem Stellenmarkt der Süddeutschen Zeitung.

Der SZ-Stellenmarkt ist der perfekte Begleiter für Ihre Karriere – vom Junior bis zum Vorstand. Jeden Samstag in der Süddeutschen Zeitung und täglich auf www.sueddeutsche.de/stellenmarkt.

Süddeutsche Zeitung
Wer sie liest, sieht mehr.

www.sueddeutsche.de

könne jeder lernen, so Behrend. Ein regelmäßiges Training des Gelernten sei in der Folgezeit jedoch unerlässlich.

„Der Gute beherrscht das Spiel aus Aufmerksamkeit, Fragen, Zuhören, selbst Erzählen und Gestalten einer Gesprächsrunde“, charakterisiert Behrend den erfolgreichen Typ. Zweck der leichten Unterhaltung sei es, eine positive Atmosphäre für das nachfolgende Gespräch zu schaffen und in eine gegenseitige Beziehung zu treten. „Sich kennen lernen, Interesse wecken, Wertschätzung demonstrieren und dann den Absprung zu den wirklichen Themen finden“, zählt Behrend den idealtypischen Ablauf auf.

„Bei jedem Small Talk gibt es einen Punkt, an dem die Partner spüren, dass der Wechsel zum eigentlichen Thema angesagt ist“, ergänzt Peter Flume, Trainer für Rhetorik, Kommunikation und Führung im eigenen Unternehmen Rhetoflu. „Meist tritt zu diesem Zeitpunkt eine kurze Pause ein. An dieser Stelle kann ganz nüchtern übergeleitet werden“, empfiehlt der studierte Rhetoriker. „Dann wenden wir uns mal dem Geschäftlichen zu“, kann als Wendepunkt folgen. Sollte sich der Small Talk zu lange hinziehen, eignen sich auch Apropos-Formulierungen für den Themenwechsel: „Apropos Highlife im Nachtleben auf Mykonos: Highlife haben wir ja auch in unserem Projekt, und darüber möchte ich jetzt gerne mit Ihnen sprechen.“

Small Talk öffnet auch am ersten Tag im neuen Unternehmen Türen. „Ein lockeres Gespräch mit künftigen Kollegen und Vorgesetzten kann ein großer Schritt in das Berufsleben sein“, meint Heiderose Marten, Senior Department Head of Human Resources von McDonald's Deutschland. Natürlich müsse ein Mitarbeiter mit regelmäßigen Kontakten zu Lieferanten kommunikativer veranlagt sein als ein Buchhalter oder ein Computerspezialist. Aber selbst für Menschen, die bislang im stillen Kämmerlein saßen, wird die **leichte Unterhaltung zunehmend wichtiger** ▼: „Wer sich zurückzieht und sich nie in ein Gespräch einbringt, kann nicht erwarten, dass die Gruppe zu ihm steht“, stellt Marten unmissverständlich klar. „Gekonnter Small Talk fördert die Karrierechancen – davon bin ich fest überzeugt.“

BUCHTIPPS

Peter Flume: **Die häufigsten Gesprächsfallen – live.** Hörspiel auf Audio-CD und im Buchformat. Rudolf Haufe Verlag 2007. ISBN 3448075450. 19,80 Euro

Doris Martin: **Smart Talk. Sag es richtig!** Campus Verlag 2006. ISBN 3593379198. 19,80 Euro

Elisabeth Bonneau: **Erfolgsfaktor Smalltalk. Mühelos Kontakte knüpfen.** Gräfe & Unzer 2005. ISBN 3774277265. 12,90 Euro

Annette Kessler: **Small Talk von A bis Z.** Gabal Business 2007. ISBN 3897496739. 17,90 Euro

BESSER MACHEN

- **Tasten Sie sich vorsichtig an Themen heran. Bauen Sie Brücken und achten Sie darauf, wie Ihr Gegenüber reagiert.**
- **Grundsätzlich eignen sich alle Themen, die bei Ihrem Gesprächspartner mit guten Gefühlen verknüpft sind.**
- **Allgemeine Themen wie Wetter oder Urlaub eignen sich, weil dazu jeder etwas beitragen kann und sich leicht weitere Themen finden lassen.**
- **Assoziativ von einem Thema zum anderen wechseln. Dadurch bleibt das Gespräch lebendig, und es bieten sich immer wieder neue Anknüpfungspunkte.**
- **Rüsten Sie sich mit Erlebnissen, Geschichten, Anekdoten.**
- **Manchmal lässt es sich nicht vermeiden, über die Familie zu sprechen. Vorsicht: Die Leute sprechen nur gerne darüber, wenn alles in Ordnung ist.**
- **Greifen Sie Stichworte auf, um sich damit in die Runde einzubringen.**
- **Beziehen Sie Dritte mit in das Gespräch ein. Das macht es leichter, den Ball in der Luft zu halten.**
- **Wahren Sie immer die notwendige Distanz: mit Themen, Blicken und Körperkontakt.**
- **Der Small Talk ist eine Situation, in der man auch etwas Nettes sagen darf. Nutzen Sie diese Chance.**

Pixquelle

BESSER LASSEN

- **Vermeiden Sie es, über andere zu sprechen. Reden Sie lieber mit als über Menschen.**
- **Politische und religiöse Themen verführen leicht dazu, sich zu ereifern. Deshalb meiden.**
- **„Mein Auto, mein Haus, mein Boot“ sind Tabu-Themen, ebenso wie schlüpfrige Witze und lautes Lachen.**
- **Mit der eigenen Intelligenz brillieren, um andere dumm aussehen zu lassen, gehört sich nicht.**
- **Ein Gespräch um jeden Preis inhaltlich in die Tiefe führen zu wollen, schreckt manchen ab.**
- **Ausschließlich Fragen stellen, ohne etwas Eigenes beizutragen. Dies bringt den anderen in Zugzwang.**
- **Zwanghaft immer wieder auf die eigenen Themenvorlieben zu sprechen kommen, obwohl der Gesprächspartner ein Ende signalisiert hat.**
- **Bei Einladungen das Ambiente oder das Essen kritisieren.**
- **Den Small Talk missbrauchen, um Inhalte des eigentlichen Gesprächs suggestiv vorzubereiten.**
- **Gelernter Small Talk. Damit signalisiert man seinem Gegenüber, weder am Small Talk selbst noch an den Antworten Interesse zu haben.**

Die Tipps stammen von Margot Behrend und Peter Flume.

SEMINARTERMINE

29. März in Berlin / 21. April in München / 27. April in Stuttgart www.seminarmarkt.de
 14. März oder 16. März in Nürnberg / 15. November in München www.lga.de
 15. Juni in Berlin / 19. September in Stuttgart www.haufe-akademie.de
 25. Juni in Hannover / 26. November in Nürnberg www.gerhardreichel.de

einen Spiegel. Überlegen Sie sich, wer Ihr Gegenüber ist. Und dann plaudern Sie munter drauflos. Wichtig ist, dass Sie sich nicht selbst bremsen, sondern Ihren Gedanken freien Lauf lassen. Reden Sie von einfachen Dingen wie dem Wetter, dem tollen Kaffee in der Pause, dem Seminar, der Firmenfeier und von eigenen Erlebnissen. Versetzen Sie sich in die unterschiedlichsten Situationen: Reden Sie vor dem Spiegel mit Bekannten, mit Kollegen, mit Vorgesetzten, mit Fremden. Der zweite Schritt: Halten Sie tatsächlich bewusst Small Talk mit Freunden oder mit Kollegen – also mit Menschen, die Ihnen vertraut sind. Im Gespräch hilft es Ihnen, wenn Sie sich vorstellen, dass Ihr Gegenüber gerne mit Ihnen in Kontakt treten will und sich daher über Ihre Äußerungen freut. Diese Einstellung gibt Ihnen ▲ **mehr Selbstsicherheit**. Eine andere Möglichkeit: Beobachten Sie andere Menschen, wenn sie Small Talk führen. Was davon gefällt Ihnen gut? Bei welchen Verhaltensweisen könnten Sie sich vorstellen, sie zu übernehmen? Auf diese Weise entwickeln Sie nach und nach immer mehr Souveränität, und Small Talk bereitet Ihnen irgendwann sogar Freude. Das wünsche ich Ihnen – denn er ist ein wunderbarer Türöffner. ◀