

Doris Märtin

Smart TALK!

Sag es richtig •

Sich unterhalten können

■ *Wie Sie ins Gespräch kommen und minutenschnell ein angenehmes Klima schaffen*

Der Maggiore ging zur Tür, öffnete sie und sagte zu jemandem im Flur: »Pino, bring uns zwei Tassen Kaffee und eine Flasche Mineralwasser.«

Er kam zurück und nahm seinen Platz hinter dem Schreibtisch wieder ein. »Tut mir leid, dass wir keinen Wagen direkt nach Venedig schicken konnten, aber es ist schwierig, heutzutage eine Genehmigung für Fahrten außerhalb der Provinzgrenzen zu bekommen. Ich hoffe, Sie hatten eine angenehme Fahrt.«

Wie Brunetti aus langer Erfahrung wusste, war es notwendig, solchen Dingen eine angemessene Zeit zu widmen und ein bisschen zu sondieren und herumzustochern, um sein Gegenüber richtig einschätzen zu können, und das ging über den Austausch freundlicher Nichtigkeiten und höflicher Fragen.

Donna Leon, Endstation Venedig

SELBST-CHECK:

Sich unterhalten können

Eine Unterhaltung, so der Duden, ist ein »auf angenehme Weise geführtes Gespräch«. Ob am Küchentisch mit den Kindern oder in der Bahn mit dem Kollegen, die Bezeichnung »Unterhaltung« verdient ein Gespräch nur dann, wenn es der sozialen Fellpflege und dem Austausch von Freundlichkeiten dient. Und nicht dazu, die Ursachen für die Fünf in Latein zu ergründen oder die neuesten Sparmaßnahmen des Vorstands zu erörtern. Wie verhalten Sie sich beim privaten und beruflichen Small Talk? Wirken Sie offen und interessiert? Fühlen sich die anderen wohl im Gespräch mit Ihnen? Kreuzen Sie für jede Verhaltensweise die Antwort an, die am ehesten auf Sie zutrifft.

Was Unterhaltungen voranbringt		Selbst-Check		
Verhalten	Wirkung	Wie häufig verhalten Sie sich so?		
		Meistens	Manchmal	Selten/Nie
Auf andere zugehen und sie ins Gespräch ziehen	offen, interessiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein Gespräch mit einem nahe liegenden Thema eröffnen	gewandt, freundlich, unanstrengend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nach Gemeinsamkeiten suchen	nett, tolerant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viele verschiedene Themen berühren	interessant, informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungefähr gleich viel und lang reden wie die anderen	gewandt, angenehm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interesse an Themen zeigen, über die man wenig weiß	flexibel, souverän, aufgeschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönliche Informationen einfließen lassen	offen, freimütig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auch mal eine eigene Pannengeschichte erzählen	selbstironisch, humorvoll, sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf Themen eingehen, die den anderen begeistern	gelassen, großzügig, sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ähnlich viel, schnell oder laut sprechen wie das Gegenüber	sympathisch, angenehm, auf einer Wellenlänge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Beiträge eher kurz halten	anregend, kurzweilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sich nach angemessener Zeit verabschieden	gewandt, souverän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unvorteilhafte Eindrücke vermeiden			Selbst-Check		
Verhalten	Gewünschte Wirkung	Möglicherweise erzielte Wirkung	Wie häufig verhalten Sie sich so?		
			Meistens	Manchmal	Selten/Nie
Darauf warten, vorgestellt oder ins Gespräch gezogen zu werden	zurückhaltend, unaufdringlich	uninteressiert, abgehoben, reserviert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gespräche mit einer besonders einfallsreichen Bemerkung eröffnen	intelligent, witzig, gut informiert	anspruchsvoll, schwierig, anstrengend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sagen, was einem auf der Zunge liegt	spontan, lebhaft, mitteilbar	ichbezogen, unpassend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausführlich über die eigenen Lieblingsthemen reden	interessant, eigenwillig	unzugänglich, egozentrisch, schwer integrierbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mehr reden als andere	unterhaltsam, geistreich, interessant	ichbezogen, eigennützig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zuhören, aber wenig zum Gespräch beitragen	interessiert, nachdenklich	langweilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemthemen ins Spiel bringen	kritisch, realistisch	negativ, unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mehr als andere von sich preisgeben	ehrlich, offen	unpassend, aufdringlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weniger als andere von sich preisgeben	geheimnisvoll, kontrolliert	kalt, verschlossen, unzugänglich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderen ins Wort fallen, selbst keine Unterbrechungen dulden	engagiert, selbstbewusst	desinteressiert, ichbezogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monologe halten	interessant, informativ, überzeugend	langweilig, belehrend, anmaßend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Am Anfang steht der Small Talk: »Herrliches Wetter heute« – »Sind Sie auch zum ersten Mal hier?« – »Wie war dein Tag?« – »Schön, dass wir uns mal wiedersehen.« – »Schmiedet Ihr schon Urlaubspläne?« Ob beim Geschäftsessen, am Kaffeeautomaten in der Firma oder abends zu Hause am Küchentisch, die meisten Gespräche beginnen mit beiläufigem Geplauder, kleinen, leichten Gesprächsangeboten über alles und nichts, das Wetter und den Stau, den Urlaub und die Kinder, die anregende Ausstellung und das schön angerichtete Finger Food.

In vielen Ländern der Welt nimmt der Wortwechsel zum Kennenlernen und Warmwerden traditionell einen hohen Stellenwert ein. Die Amerikaner pflegen den Small Talk als erprobtes Mittel des Andockens, Anknüpfens und Ankommens. In Frankreich hat die amüsante, geistvolle Konversation Tradition. In China geht nichts ohne *Guanxi*, das Schaffen einer Beziehungsebene. Im brasilianischen Geschäftsleben gehört der *Jeitinho*, der kleine Dreh, zur Überlebenskunst: Nur wer interessiert und liebenswürdig wirkt, kommt auf der Sachebene voran. Mit der Globalisierung der Wirtschaft setzt sich jetzt auch in den deutschsprachigen Ländern die Erkenntnis durch: Die kleinen Alltagsgespräche öffnen Türen und mobilisieren Sympathien.

- Sie machen einer Kundin gegenüber eine Bemerkung über den regnerischen Sommer – und es entspinnt sich ein Gespräch über englische Rosen. Gut möglich, dass sich die entstandene Nähe auch beruflich auszahlt.
- Sie stehen vor schwierigen Verhandlungen – und tauschen sich vorab mit der Gegenseite über die angenehmsten Hotels der Stadt aus. Dahinter steht der Gedanke: Wenn die Chemie stimmt, findet sich auch leichter ein Konsens.
- Sie sitzen bei der Geburtstagsfeier neben der Tante, die sich allzu sehr für den fehlenden Mann in Ihrem Leben interessiert – und lenken das Gespräch freundlich, aber entschlossen auf die ungewöhnliche Vorspeise oder den Hausanbau der Cousine.

Die Beispiele zeigen: Small Talk ist zwar nicht alles, aber das 30-Sekunden-Geplauder im Lift oder der 5-Minuten-Warm-up vor dem Verkaufsgespräch eignen sich vorzüglich, Menschen kennen zu lernen und eine freundliche Atmosphäre zu schaffen. Wie das gelingt, erfahren Sie in diesem Kapitel.

TALK-TOOL 1:

Gekonnt einsteigen

Locker soll er sein, lässig und unkompliziert: Der Einstieg in den Small Talk mit flüchtigen Bekannten oder entfernten Verwandten ist zwar keine Quantenphysik. Aber das, was bei Plauderprofis so selbstverständlich selbstbewusst wirkt, fällt ungeübten Small Talkern schwer. Wie kommt man zwanglos ins Gespräch mit den neuen Kollegen, die seit Jahren ein eingeschworenes Team bilden? Wie findet man unverkrampft Anschluss, wenn man bei einer Hochzeit außer dem eigenen Partner niemanden kennt? Wie plaudert man locker mit der Personalreferentin, wenn einem das bevorstehende Interview die Kehle zuschnürt? Worüber redet man beim ersten Date oder nach einer gemeinsam verbrachten Nacht, die angenehm war, mehr aber auch nicht?

Die schwierigste Hürde beim Small Talk ist der erste Schritt. Ist dieser getan, ergibt sich alles weitere oft von selbst. Wenn Sie beim Small Talk bisher eher befangen waren, kommen Sie deshalb am schnellsten zum Erfolg, wenn Sie beharrlich die Overtüren proben:

- ohne konkreten Anlass eine kurze Unterhaltung zu beginnen,
- sich mit Fremden bekannt zu machen,
- sich in eine Gruppe einzufädeln.

Sich vorstellen

Sie vertreten Ihre Firma beim Jahrestreffen der Arbeitgeber. Beim Rundgang durch den Saal sehen Sie angeregt diskutierende Gruppen und kein einziges bekanntes Gesicht. Niemand macht Anstalten, Sie anzusprechen, keiner zieht Sie ins Gespräch, nur die Frau an dem Stehtisch in der Ecke lächelt kurz zu Ihnen herüber.

Die meisten Menschen fürchten Veranstaltungen, Feste und Seminare, bei denen sie niemanden kennen. Der Hauptgrund dafür ist: Wir haben Hemmungen, uns mit Fremden bekannt zu machen. Dabei sind die Regeln des Sich-Vorstellens ganz

einfach. Nehmen Sie Blickkontakt auf, gehen Sie mit raschen Schritten, aber nicht hektisch, zu dem anvisierten Gesprächspartner hin, lächeln Sie und stellen Sie sich vor. Verwenden Sie dabei die *GNA-Formel* aus Gruß, Name und Aufhänger: »Guten Tag, ich bin Marietta Berghof. Ich vertrete heute Abend die Firma castconsult. Das war ja eben eine spannend aufbereitete Präsentation.«

Ihren Namen nennen Sie am besten in der zeitgemäßen »Ich bin«-Version mit Vor- und Nachnamen. Mit dem anschließenden Aufhänger spielen Sie dem Gegenüber ein oder zwei Gesprächsthemen zu, die er aufgreifen kann: »Ach, Sie arbeiten bei castconsult. So ein Zufall, ich spiele mit Ihrer Geschäftsführerin zusammen Volleyball. Sie hat eine tolle Vorhand.« Von dieser Eröffnung aus sind viele Themen denkbar, erst recht, wenn Sie die Taktik der *Assoziationskette* nutzen: Vom Aufstieg der örtlichen Volleyballmannschaft in die Regionalliga gelangen Sie über das Thema Kondition und Fitness zu Ihrem eigenen Reithobby und schließlich zu den Vor- und Nachteilen von Mannschafts- und Einzelsportarten.

Tipps für Schüchterne

- 1 **Gut zu wissen:** Nach einer Untersuchung der Universität Stanford kennen nur 7 Prozent aller Menschen keine Schüchternheit. Die meisten fühlen sich also in gesellschaftlichen Situationen latent unwohl, auch wenn sie es sich nicht anmerken lassen.
- 2 **Der Angst ins Auge schauen:** Beobachten Sie Angstreaktionen wie Rotwerden, Herzklopfen oder Versprecher mit distanzierter Neugier. Sie werden merken: Sie sind unangenehm, aber völlig harmlos.
- 3 **Desensibilisieren:** Legen Sie die Latte in kleinen Schritten höher. Spielen Sie gedanklich Szenarien durch, die Ihnen Angst einjagen. Gewöhnen Sie sich an, am Marktstand oder in der Arztpraxis ein kleines Gespräch anzufangen, auch wenn Sie sich dabei nervös fühlen.
- 4 **Vorbereitet sein:** Im Alltag hilft ein kleines Repertoire an Standardfloskeln. Legen Sie sich bei besonderen Anlässen schon zu Hause passende Themen und Eröffnungen zurecht: «Mathilda hat erzählt, Sie machen demnächst ein Praktikum in Australien?»
- 4 **Rückschläge wegstecken:** Nicht jeder Small Talk mündet in eine wunderbare Freundschaft. Finden Sie sich damit ab, und setzen Sie den eingeschlagenen Kurs fort. Michael Schumacher hört auch nicht mit dem Rennsport auf, nur weil ihm einmal der Reifen platzt.

Falls Sie die GNA-Vorstellung beim ersten Versuch als aufgesetzt oder einstudiert empfinden, bleiben Sie trotzdem dabei. Mit zunehmender Übung werden Sie sich gelassener und souveräner fühlen, vor allem, wenn Sie sich passende Aufhänger schon zu Hause überlegen und vielleicht sogar zwei- oder dreimal vor dem Spiegel proben.

Übrigens: In leicht abgewandelter Form eignet sich die GNA-Vorstellung dazu, Bekanntschaften aufzufrischen oder sich bei einem Gesprächspartner in Erinnerung zu rufen: »Hallo, Frau Winkler. Ich bin Lukas Mayr. Wir haben uns letztes Jahr beim Presseball kennen gelernt.«

Ins Gespräch kommen

Freitagmorgen, 7 Uhr 45. Gerade noch geschafft! Sekunden bevor sich die U-Bahntür schließt, springen Sie in den Waggon und erobern den letzten freien Platz direkt neben der Assistentin des Geschäftsführers, die in der Firma immer so zurückhaltend wirkt. An diesem Punkt können Sie sie natürlich kurz grüßen, den Blick senken und sich betont beschäftigt in den neuen Thriller von Dan Brown vertiefen. Wenn die Kollegin sich mit Ihnen unterhalten möchte, kann sie ja den Anfang machen. Vielleicht möchte sie so früh am Morgen ebenfalls nicht gestört werden ...

Doch vielleicht schätzen Sie die Situation auch völlig falsch ein. Warten Sie nicht darauf, dass Ihre Gesprächspartnerin den ersten Schritt tut. Möglicherweise fühlt sie sich genauso unsicher wie Sie. Ergreifen Sie selbst die Initiative. Nehmen Sie Augenkontakt auf, lächeln Sie und sagen Sie etwas, irgendetwas. Eine freundliche Belanglosigkeit reicht völlig aus:

- **Eine unverfängliche Frage:** »Fahren Sie die Strecke öfter?«
- **Die sprichwörtliche Bemerkung über das Wetter:** »Wie schön, dass es jetzt zum Wochenende wieder wärmer wird.«
- **Ein Kommentar über ein nahe liegendes Thema:** »Wie angenehm, einen Sitzplatz zu haben. In diesen Genuss komme ich um diese Uhrzeit selten.«

- **Die Bitte um eine kleine Gefälligkeit:** »Schön, dass ich Sie sehe. Die Konsumentenstudie, die Sie letzte Woche erwähnt haben, würde mich interessieren. Wäre es wohl möglich, dass Sie mir den Link dazu schicken?«
- **Etwas Persönliches:** »Eigentlich fahre ich im Sommer meistens mit dem Rad ins Büro. Leider habe ich mir gestern einen Reifen platt gefahren.«
- **Ein gemeinsames Erlebnis:** »Sind Sie nächste Woche auch bei der Präsentation dabei? Ich bin schon sehr gespannt, wie die neuen Entwürfe ankommen werden.«

Der erste Satz beim Small Talk dient nur einem Zweck: anzudocken und eine gemeinsame Wellenlänge zu finden. Allzu Tiefschürfendes, Witziges oder Spezielles wäre dabei nur hinderlich, schließlich sollen Ihre Gesprächspartner den Ball, den Sie ihnen zuspitzen, mühelos auffangen und zurückspielen können.

Sich in eine Gruppe einfädeln

Sich als Einzelner oder Paar einer unbekannteren Gruppe anzuschließen, ist die Königsdisziplin des Sich-Bekannt-Machens. Zwar ist eine Gruppe keine geschlossene Gesellschaft und der Wunsch, sich in ein bestehendes Gespräch einzuklinken, kein Hausfriedensbruch. Allerdings entwickeln selbst zufällig zusammengewürfelte Gruppen in bemerkenswert kurzer Zeit ein Wir-Gefühl und reagieren abweisend auf Veränderungen. Psychologen bezeichnen diesen Effekt als *In-Group-Verzerrung*. Das Einfädeln in eine Gruppe erfordert deshalb Zurückhaltung und Fingerspitzengefühl.

Gut vorbereitet

Für Einsteiger: Formulieren Sie innere Monologe um. Statt sich einzureden »Ich kenne ohnehin keinen«, bauen Sie sich auf: »Was soll schon passieren?« oder: »Das geht vielen so.« Ein weiterer Tipp: Setzen Sie sich ein realistisches, überprüfbares Ziel wie »Ich mache mich mit mindestens zwei Leuten bekannt.«

Für Aufsteiger: Überlegen Sie schon zu Hause einen Aufhänger passend zum Anlass. Fachkollegen finden Ihr Spezialgebiet sicher spannend: »Ich arbeite an der neuen Version des Helix-DNA-Producers mit.« Bei der Hochzeit eines früheren Studienkollegen stellen Sie sich in einer anderen Rolle vor: »Alexander und ich haben in Darmstadt in der selben WG gewohnt.«

Für Überflieger: Seien Sie im Bewerbungsgespräch darauf gefasst, dass so gut wie jedes Interview mit Small Talk beginnt. Typischer Einstieg: »Haben Sie gut hergefunden?« Ein gemurmertes »Ja, danke« wäre jetzt ebenso unpassend wie eine Lobeshymne auf Ihr neues Navigationssystem. Viel besser ist es, Sie äußern sich positiv über die genaue Anfahrtsbeschreibung oder die gute Verkehrsanbindung des Unternehmens. Gewandte Small Talker fangen übrigens von sich aus ein lockeres Gespräch an.

- **Sondieren Sie die Lage.** Gruppen, die mit großen Abständen zwischen den Gesprächspartnern locker beisammenstehen, beziehen neue Teilnehmer leichter in ihren Kreis ein. Bilden die Gesprächspartner dagegen ein Bollwerk nach außen, will die Gruppe sichtlich unter sich bleiben.
- **Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus.** Für den Anfang reicht es, wenn Sie sich einer Gruppe als Zaungast zugesellen, zuhören und ab und zu zustimmend nicken. Bei passender Gelegenheit werfen Sie ein »Ja, das ist ein wichtiger Punkt.« oder »Dazu fällt mir ein, dass ...« Wichtig: Fassen Sie sich beim ersten Gesprächsbeitrag betont kurz, widersprechen Sie nicht, spielen Sie den Ball zügig weiter.
- **Hören Sie genau zu, worum es geht.** Dann klinken Sie sich mit der Floskel »Entschuldigung, ich habe mitbekommen« in das Gespräch ein: »Entschuldigung, ich habe mitbekommen, dass Sie sich über den neuen Japaner am Obstmarkt unterhalten. Können Sie das Sushi dort empfehlen?«

Zurückhaltung ist übrigens auch gefragt, wenn Sie sich einem Duo oder Trio anschließen, in dem Sie einen der Gesprächspartner kennen. Dass man mit Charlotte im gleichen Büro arbeitet oder gemeinsam mit Herbert im IHK-Vorstand sitzt, erleichtert natürlich das Andocken. Vermeiden Sie als Neuzugang aber überschwängliche Begrüßungen (Küsschen hier, Küsschen da) und Insider-Andeutungen (»Übrigens: Es gibt Neuigkeiten. Wir reden nachher gleich darüber ...«). Beides gäbe den anderen in der Runde das Gefühl, fünftes Rad am Wagen zu sein. Am besten halten Sie die Begrüßung kurz und wenden sich dann sofort den unbekannteren Dritten zu: »Guten Tag, ich bin Katja Nagler, eine Kollegin von Charlotte.«

Distanz wahren

Offen auf Menschen zugehen, heißt nicht, sich ihnen aufzudrängen. Im Gegenteil: Kommunikationsprofis merken mit feinem Gespür, wann jemand taktvolle Distanz einem noch so gut gemeinten Gesprächsangebot vorzieht: Die Nachbarsfamilie möchte in ihrem schmalen Reihenhausgarten die Illusion ungestörter Ruhe genießen, die Trainerin will sich in der Pause

kurz sammeln, der Gastgeber prüft gerade die Konsistenz des Ziegenkäse-Soufflés.

»Abendessen mit vis-à-vis's, mir schwer erträglich«, notierte Thomas Mann nach einer Zugfahrt von New York nach Chicago in seinem Tagebuch. Zwar halten die wenigsten Menschen gleich für die Nachwelt fest, wie die höfliche Beziehungspflege gelegentlich nervt. Aber jeder verspürt ab und zu das Bedürfnis, im Moment lieber für sich zu bleiben. Sensible Small Talker sondieren deshalb erst einmal die Grundstimmung ihres Gegenübers, ehe sie Kontakt aufnehmen:

- Versucht er gerade, die Präsentation zum Laufen zu bringen?
- Wirkt sie gehetzt und angespannt?
- Schweift sein Blick ab, dreht er den Kopf weg?
- Ist sie bereits mit jemand anderem ins Gespräch vertieft?

Signale wie diese deuten darauf hin, sich im Moment mit Gesprächsofferten besser zurückzuhalten. Ein Gruß, ein Lächeln, ein Winken genügt.

Fortgeschrittene gehen noch einen Schritt weiter. Statt potenzielle Gesprächspartner mit ihrer Anwesenheit oder einem womöglich unwillkommenen Gespräch zu überfallen, vergewissern sie sich, ob ein Kontakt angenehm ist.

- »Darf ich dazukommen?«
- »Ist der Platz noch frei?«
- »Ist jetzt gerade ein guter Moment für Sie?«
- »Darf ich Ihnen eine kurze Frage stellen?«

Eine Wissenschaft für sich: Proxemik

Die Distanz zwischen Interaktionspartnern ist eine Wissenschaft für sich. 1965 prägte der amerikanische Anthropologe Edward T. Hall den Begriff Proxemik. Die Proxemik untersucht, welchen Platz Menschen für sich beanspruchen und wie der Abstand zueinander Beziehungen beeinflussen kann. Unter anderem begründete Hall verschiedene Distanzonen:

#

	Wo? Mit wem?	Angemessene Gesprächsthemen	Themenbeispiel
Öffentliche Distanz: über 360 cm	Fremde auf der Straße oder am Strand	Falls überhaupt: Grüße, Floskeln, das Wetter	
Soziale Distanz: 120–360 cm	Bekannte, Kollegen, Fremde, die man neu kennen lernt	Der Urlaub, die Benzinpreise, Bücher, Filme, Lokales, Hobbys, aktuelle Sportereignisse	Das neueste Gutachten der Wirtschaftsweisen
Persönliche Distanz: 45–120 cm	Freunde, Verwandte, gute Bekannte; alle anderen höchstens bei Platzmangel: in der U-Bahn oder im Kino	Erlebnisse, Vorlieben, Abneigungen, Alltagsprobleme, leichte Unpässlichkeiten, Meinungen, Politik	Die Umorganisation in der Firma
Intime Distanz: bis 45 cm	Der Partner, die Partnerin, die Kinder, enge Freunde	Gefühle, Hoffnungen und Wünsche, persönliche Schwierigkeiten, Ängste und Sorgen, Sexualität, Religion	Die Angst, von der Entlassungswelle betroffen zu sein

TALK-TOOL 2:

Ergiebige Themen finden

Andocksätze und Einstiegsfloskeln signalisieren Interesse und können den Funken entzünden. Allgemeinplätze und Banalitäten wie das Wetter, die Anfahrt, der softe Bar-Jazz im Hintergrund sind dabei erlaubt und sogar erwünscht. Mit etwas Geschick und gutem Willen liefern sie die Anknüpfungspunkte für Ergiebigeres: vom Wetter kommt man zum Wanderurlaub in den Dolomiten, von der Anfahrt zu den Vor- und Nachteilen der neuen Schleifenstraße, vom Bar-Jazz frei assoziierend zu den Mietpreisen in New Yorks Upper West Side.

#

»Das ist die Kunst des Gesprächs: alles zu berühren und nichts zu vertiefen.«
Oscar Wilde

Der Stoff, aus dem Gespräche sind

Der Small Talk mag inhaltlich manches aussparen und fachlich wenig hergeben. Dennoch sind der Bandbreite der Themen kaum Grenzen gesetzt, vom australischen Chardonnay über das Mannschaftsfahren bei der Tour de France bis hin zur Zen-Meditation ist im Prinzip alles möglich. Entgegen landläufiger Meinung gibt es kaum ein Thema, das der Small Talk nicht berühren könnte, immer vorausgesetzt, alle Beteiligten haben etwas dazu beizutragen:

- **Sport:** die Formel I, die Allianz-Arena, die Vergabe von FIFA-Karten, der Sturz von Jan Ulrich, das Für und Wider von Carving-Skiern, die Entwicklung von Golf zum Breitensport;
- **Kultur:** die Oscar-Verleihung, der Klaviersommer, das Open Air Konzert, der Hype um Anna Netrebko;
- **Kinder:** die Verkürzung der Schulzeit auf 12 Jahre, das Geschäft mit Handy-Klingeltönen, der neue Harry-Potter-Band;
- **Essen und Trinken:** der angesagte Fernsehkoch, der Kult um schottischen Single Malt Whisky, die neu eröffnete Tapas-Bar;
- **Garten:** der Buchsbaumschnitt, die Rosenblüte, der trockene Sommer, die Vorteile englischer Stahlgießkannen, der günstige Rasendünger, den es in dieser Woche im Gartencenter gibt, die neuen Gartenmöbel;
- **das Naheliegende:** der gelungene Blumenschmuck, die tolle Aussicht, das Schneegestöber, die Parkplatzsuche, die interessante These des Vortragenden, der Unterschied zwischen Shrimps, Garnelen und Crevetten, das renovierte Foyer;
- **Reisepläne:** die Schlössertour durch Frankreich, der Campingurlaub in der Lüneburger Heide, der Trend zu Kurzreisen und All-inclusive-Urlaub, der Billigflug nach Malaga, der Shoppingtrip nach New York, der Familienurlaub an der Nordsee;
- **Lokales:** die Umgestaltung des Marktplatzes, die Umgehungsstraße, der Museumsneubau.

Tabu-Themen vermeiden

Der Unterschied zwischen verbindlichem Geplauder und ernsthafter Auseinandersetzung liegt weniger in der Wahl der Themen als in der Art ihrer Behandlung. Leicht und schwebend sollte der Small Talk sein, positiv und für alle Beteiligten interessant.

Trotzdem gibt es einige Inhalte, die Sie besser vermeiden: Politik, Religion, Geld, Preise und Gehälter, Firmeninterna, Familienprobleme, Krankheit und Tod, Sinnfragen und seelische Krisen, Klatsch und Tratsch, berufliche Probleme und Triumphe sprengen die Grenzen der kleinen, leichten Plauderei.

Ausnahmen bestätigen die Regel: In den Tagen der Papstwahl zum Beispiel boten die Details des Konklave, die Wir-sind-Papst-Headline der BILD-Zeitung oder die Versteigerung des Papst-Golfs bei Ebay reichlich Unterhaltungsstoff.

Für Vielfalt sorgen

Beim Small Talk ist maßvolles Themen-Hopping angesagt – vor allem in bunt gemischten Runden. Mag sein, dass das Thema Pferde für ergiebigen Gesprächsstoff sorgt, seit Jan vor einer guten halben Stunde die Vorspeise servierte. Aber von den sechs Gästen am Tisch sind nur zwei passionierte Reiter. Die anderen interessiert das Thema nur am Rande: Ulrike und Andrea sind als Teenies geritten, Chris ist Vater zweier pferdenärrischer Töchter, die Gastgeber freuen sich, dass das Gespräch gut läuft, und Sebastian sagt ohnehin nie viel.

Unterhaltsamer für die Mehrzahl wäre eine größere Themenvielfalt: Stefans neues Pferd, das tolle Abschneiden der deutschen Rudermannschaft, der raffiniert zubereitete Seelachs, das Wiederaufleben des literarischen Quartetts, die Urlaubspläne von Andrea und Sebastian. Für einen Themenwechsel würde es genügen, dass ein Gesprächsteilnehmer ein-

So spinnen Sie den Faden weiter

Eisbrecher 1: Offene Fragen. Die Frage „Haben Sie schon Urlaubspläne?“ führt leicht in eine Sackgasse. „Nein.“ Weiter kommen Sie mit einer offenen Frage: „Und wie sehen Ihre Urlaubspläne aus?“ - „Wir machen heuer wahrscheinlich Ferien zu Hause, die Kinder sind jetzt 14 und 15 ...“ Offene Fragen beginnen immer mit einem W: Wo? Was? Wie? Weshalb? Wohin?

Eisbrecher 2: Persönliche Informationen. Geben Sie etwas von sich preis: „Seit ich regelmäßig Yoga mache ...“ - „Wir sind ja hier alle ungefähr im gleichen Alter ...“ - „Bei unserem Urlaub letztes Jahr in Dänemark ...“ - „Meine Tochter heißt auch Franziska ...“

Eisbrecher 3: Komplimente. Anerkennung verbreitet eine wohlthuende Atmosphäre: „Ich freue mich, dass Sie sich wieder als Schriftführerin zur Verfügung stellen.“ - „Schön siehst du aus. Das Kleid passt perfekt zu deinen Haaren.“ - „Ihr Vortrag hat mich auf eine ganz neue Idee gebracht.“
Zusätzlicher Vorteil: Mit einem Kompliment bringen Sie sich in die Pole-Position. Sie geben vor, worüber als Nächstes geredet wird.

wirft: »Übrigens, habt ihr gehört, dass ...?« oder: »Was haltet ihr eigentlich von ...?« oder: »Der Fisch sieht fantastisch aus. Wo habt ihr das Rezept denn her?«

Verantwortlich für den bunten Themenstrauß sind alle zusammen: Im Idealfall führt jeder ungefähr gleich oft ein neues Thema ein, mehr wirkt allzu tonangebend, weniger lustlos und blass.

Fingerspitzengefühl ist vor allem bei den eigenen Lieblingsthemen gefragt. Auch wenn die Schulreform in Niedersachsen Sie beschäftigt – beschränken Sie Ihre Beiträge auf höchstens drei bis vier Sätze am Stück und wechseln Sie nach einer Weile von sich aus das Thema. Wann der Zeitpunkt dafür gekommen ist, hängt vor allem davon ab, wie gut Sie die anderen Gesprächsteilnehmer kennen: Je kürzer die Bekanntschaft, desto häufiger empfiehlt sich ein Themenwechsel. Aber auch gute Freunde sollten Sie nicht über Gebühr strapazieren: Falls kein anderer die Initiative ergreift, leiten Sie spätestens nach zehn Minuten zu einem neuen Gebiet über.

TALK-TOOL 3:

Eine angenehme Atmosphäre schaffen

Der Austausch von Informationen ist beim Small Talk nur Mittel zum Zweck. In Wahrheit geht es darum, Verbindungen zu knüpfen und Verbundenheit zu demonstrieren: Wo gibt es einen gemeinsamen Nenner? Ist man einander sympathisch? Findet man, bei aller Verschiedenheit, eine gemeinsame Wellenlänge? Die große Kunst besteht darin, an die Themen heranzukommen, die dem Gesprächspartner Spaß machen und sein Selbstwertgefühl heben.

Das Haar in der Suppe lassen

Der Small Talk verfolgt ein klares Ziel: eine positive und wohlthuende Atmosphäre zu schaffen. Unnötige Betroffenheitsrhetorik (»Haben Sie das auch gehört? Die Massenkarambolage heute Morgen auf der A8. Schrecklich, nicht?«) verbietet sich deshalb ebenso wie kleinliches Nörgeln (»Meine Güte, ist der Aufzug schon wieder ausgefallen?«) Gut gelaunt und positiv

wirken Sie, wenn Sie Erfreuliches erwähnen oder wenigstens gute Miene zum bösen Spiel machen: »An der Uni Köln will man jetzt übrigens herausgefunden haben, dass Treppensteigen die Synapsenbildung im Gehirn anregt.«

Jammern verboten

Keine Frage: Der Dauerregen kann einem die Laune verhaugen, in der Firma herrscht Stress pur, man hat sich beim Sport den Arm gezerzt, und die Karten für die Sommerfestspiele sind schon im Februar ausverkauft. Das alles ist zwar halb so schlimm, und natürlich wissen wir, dass das Leben es insgesamt ganz gut mit uns meint. Aber wer die Chefin morgens im Lift oder den Gesprächspartner abends beim Industrieverband geballt mit Widrigkeiten wie diesen unterhält, wirkt überkritisch, unzufrieden und ichbezogen. Da hilft es auch wenig, dass man im gleichen Atemzug den fast fertig geschriebenen Fachartikel erwähnt oder pointiert den Vortrag des Gastredners kommentiert. Im Gedächtnis der anderen bleibt vor allem ein Eindruck zurück: Unbehagen und Langeweile.

Der amerikanische Psychologe Mark R. Leary fand heraus: »Negative Egozentrik«, das Jammern über eigene Probleme, wird als das unergiebigste Gesprächsthema überhaupt empfunden.

Nach Übereinstimmung suchen

Hauptaufgabe des Small Talks ist die Beziehungspflege. Das kleine leichte Gespräch ist deshalb nicht dazu da, konträre Positionen zu thematisieren oder den Gesprächspartner von der Richtigkeit der eigenen Meinung zu überzeugen. Mag sein, dass Sie die Verkürzung der Schulzeit auf 12 Jahre angesichts der globalen Konkurrenz für überfällig und die Bedenken gegen die Schulreform für rückständig halten. Im Small Talk mit der

Wie Small Talk das Familienklima stärkt

Weil der Small Talk Nähe herstellt und nicht polarisiert, tut er auch dem Familienklima gut. Beim Small Talk wird das Thema Schule eben nicht unter dem Aspekt Hausaufgaben und Noten abgehandelt. Stattdessen geht es – beziehungsförderlich – um das tolle Bio-Projekt und das coole Fotohandy von Annika aus der 6c. Mit Eltern, die am Küchentisch so aufmerksam und freundlich zuhören wie beim Party-Small-Talk: »Wow, erzähl doch mal ...«, spricht es sich noch einmal so gut.

Kollegin, die sich um den Schulerfolg ihres Jüngsten sorgt, schlagen Sie trotzdem versöhnliche Töne an: »Das ist für Sebastian jetzt bestimmt eine schwierige Phase. Aber dafür hat er dann schon mit 18 das Abitur in der Tasche.«

Spezial- und Lieblingsthemen behutsam ansteuern

»Ich kann es kaum erwarten, im MoMA die Ausstellung von Lee Friedländer zu sehen. Das ist ein amerikanischer Fotograf, der ...« Stopp! Gegen zeitgenössische Fotokunst als Small-Talk-Thema ist nichts einzuwenden. Aber selbst wer eine fundierte Allgemeinbildung besitzt, weiß mit dem Namen Friedländer möglicherweise wenig anzufangen. Steuern Sie deshalb sensibel auf Ihr Thema zu: »Ich interessiere mich sehr für zeitgenössische Fotografie. Deshalb freue ich mich ganz besonders auf das Museum of Modern Art.« So formuliert kann Ihr Gegenüber selbst bestimmen, ob und inwieweit er auf Ihr Lieblingsthema eingeht:

- **Abweisend:** »Dann fotografieren Sie sicher auch selbst?« Ganz klar: Ihrem Gegenüber ist das Thema nicht geheuer, deshalb lenkt er das Gespräch auf ein gerade noch eben angrenzendes Gebiet, in dem er sich eher zu Hause fühlt. Möglicherweise entwickelt sich das Gespräch weiter in Richtung Digitalkameras, Photoshop und Megapixel.
- **Abwartend:** »Ich habe mir das MoMA vor 10 Jahren angesehen, mir hat am besten der Skulpturengarten gefallen.« Immerhin: Ihr Gegenüber kennt das Museum, verlagert das Gespräch aber eindeutig in eine andere Richtung. Gut möglich, dass sich eine angeregte Unterhaltung über den Museumsumbau, den neuen Woody-Allen-Film oder den angesagten Meat District entspinnt. Vielleicht wendet sich das Gespräch aber auch der Glyptothek in München zu.
- **Aufgeschlossen:** »Das klingt spannend. Ich fotografiere zwar gern, aber mit Fotokunst kenne ich mich gar nicht aus. Erzählen Sie mir mehr davon.« Damit hat Ihr Gegenüber Ihnen eine Freifahrkarte gegeben: Sie dürfen erzählen, was Sie bewegt – kurz, interessant und witzig. Danach eröffnen Sie dem anderen die Gelegenheit zu glänzen: »Und was führt Sie nach New York?«

Ein Thema ist Ihnen fremd: So reagieren Sie souverän

Niemand kennt sich auf jedem Gebiet aus – von Art Deco bis Ayurveda, vom Go-Spiel bis zur Gegenwartskunst, von Reiki bis zum Rallye-Sport. Deshalb gibt es keinen Grund, Gesprächen über Unbekanntes und Halb-Bekanntes auszuweichen. Viel besser: Fordern Sie den anderen zum Weiterreden auf: »Ich kenne mich mit Autorennen leider gar nicht aus. Was beeindruckt Sie daran?« Die Vorteile für Sie: Sie ersparen sich den Stress, ein neues Thema einzuführen und erweitern ganz nebenbei Ihr eigenes Themenspektrum. Die falschen Signale setzt dagegen, wer panisch auf vertrautes Terrain zurückrudert: Ein Gesprächsangebot auszuschlagen, wirkt unfreundlich und wenig souverän.

Details und Banalitäten aussparen

»Und wie sehen Ihre Urlaubspläne aus?« – »Wir fliegen in die USA, zuerst nach Kansas, mein Mann hat dort beruflich zu tun, und von dort aus in die Südstaaten, Charleston, Savannah, Hilton Head Island. Eigentlich wollten wir zwar die Westküste erkunden, aber dann hätte der Rückflug über 14 Stunden gedauert. Deshalb haben wir uns am Ende doch für die Ostküste entschieden, obwohl es im Süden um diese Zeit natürlich sehr schwül und feucht ist ...« So genau wollte der höflich Fragende es ganz gewiss nicht wissen. Die Hinter- und Beweggründe unseres Alltags mögen uns intensiv beschäftigen, für Außenstehende sind sie unwichtig und entsprechend langweilig. Beschränken Sie sich daher auf die Highlights der Reise: »Wir fliegen in die USA, zuerst nach Kansas, danach in den Süden, Charleston, Savannah, Hilton Head Island. Bisher kenne ich die Gegend nur aus Filmen. Und Sie?«

TALK-TOOL 4:

Nähe herstellen

Sie erinnern sich: Die Inhalte sind beim Small Talk nur Mittel zum Zweck, in der Hauptsache geht es um die Beziehungsebene. Ein angeregter Austausch, womöglich sogar Übereinstimmung über Inhalte schürt das Gespräch. Damit der Funke überspringen kann, braucht es aber noch mehr: Offenheit, Gemeinsamkeiten und die Bereitschaft, sich einen Augenblick lang ganz auf den anderen zu konzentrieren.

Offen sein

Natürlich kann man sich stundenlang höflich und kultiviert über Aquarellmalerei, den Urlaub auf Föhr, die Allianz-Arena, den günstigsten Internet-Provider oder die Qualität von Aldi-Olivenöl unterhalten. Schwierige Situationen lassen sich auf diese Weise souverän überbrücken, zum Beispiel wenn man bei einer Hauseinweihungsparty niemanden kennt oder beim Betriebsfest ausgerechnet neben einem eher ungeliebten Kollegen platziert wurde. Vertiefen lässt sich ein Kontakt auf diese Weise allerdings nicht.

Dieser Schritt gelingt erst, wenn man die Ebene der Floskeln, Banalitäten und Sachthemen verlässt und persönliche Informationen in die Unterhaltung einfließen lässt. Machen Sie ruhig den Anfang: »Eigentlich bin ich eher unmusikalisch. Aber meine Frau singt im Bach-Chor ...« Sehr wahrscheinlich bringt eine Bemerkung wie diese Ihr Gegenüber dazu, ebenfalls aus sich herauszugehen: »Mir geht es ähnlich. Alle anderen in unserer Familie spielen ein Instrument. Inzwischen hat mich die Begeisterung so angesteckt, dass ich überlege, Saxophon zu lernen.«

Beim Reden über Persönliches sollten Sie ein paar Grundregeln beachten:

- Gehen Sie in Vorleistung und geben Sie etwas von sich preis. Danach sollte das Geben und Nehmen ausgewogen sein. Das gilt sowohl für die Zahl der ausgetauschten Informationen als auch für deren Exklusivität.
- Sprechen Sie positiv über sich, aber verzichten Sie auf ein demonstratives Mein-Haus-mein-Auto-mein-Boot-Gehabe. Den Dokortitel, das Segelhobby, die Skiferien in Vail, die Freundschaft mit dem Stadtrat können Sie später immer noch einfließen lassen – wenn es passt und Ihr Gegenüber Ihnen von ähnlichen Erfolgen berichtet.
- Sprechen Sie über Ihre Leidenschaften. Denn die Begeisterung für argentinischen Tango, das Engagement für die Tiernothilfe, die Liebe zum Zirkus lassen Sie ausdrucksstark, dynamisch und ansteckend sympathisch erscheinen – sofern Sie den Ball zügig weiterspielen.

- Kleine Schwächen wirken menschlich, vor allem, wenn das Leben es besonders gut mit Ihnen gemeint hat, und nehmen anderen die Befangenheit: »Dabei habe ich in Mathe mal eben so das Abitur bestanden.«
- Bei aller Sympathie – sparen Sie allzu Privates aus! Bei Weiterbildungsseminaren oder langen Zugfahrten kommt man sich oft trügerisch schnell nahe. Statt um den neuen Krimi von Val McDermid geht es plötzlich um Eheprobleme, die Angst um den Arbeitsplatz oder die fast zwei Jahrzehnte zurückliegende Abtreibung. So viel Seelenstriptease wirkt sich bei nachfolgenden Begegnungen eher belastend als bereichernd aus.

Glänzen lassen

Selbstdarsteller und Schüchterne haben nicht viel gemeinsam. In einem Punkt aber gleichen sie sich: Ihre Gedanken kreisen vorrangig um die eigene Person. Während der Selbstdarsteller damit beschäftigt ist, sich selbst von seiner Schokoladenseite zu präsentieren, überprüft der Schüchterne nervös seine Wirkung: Wie komme ich an? Was sage ich als Nächstes? So oder so, das eigene Ich steht im Mittelpunkt, der Gesprächspartner spielt die zweite Geige.

Profi-Plauderer konzentrieren ihre Aufmerksamkeit dagegen auf die Worte, Blicke und Reaktionen ihres Gegenübers. So können sie mit feinem Gespür genau auf die Themen eingehen, die den anderen sichtlich bewegen oder offenbar besonders stolz machen: der Hausbau, die neue Homepage, das Ebay-Schnäppchen, die Kinder, die wissenschaftliche Tagung.

- »Ach, Sie haben sich für ein Holzhaus entschieden? Damit sind sicher auch ökologische Vorteile verbunden?«
- »Dann bieten Sie wohl häufiger bei Ebay? Ich habe damit erst wenig Erfahrung. Haben Sie vielleicht ein paar gute Tipps für mich?«
- »Und wie lange spielt Ihre Tochter schon Hockey?«
- »Was begeistert Sie an Ihrem Forschungsgebiet?«

Indem Sie sich auf die Meinungen und Erlebnisse des anderen einlassen, geben Sie dem Gesprächspartner das wohlthuende Gefühl, ein Mensch zu sein, der Interesse weckt. Die ungeteilte Aufmerksamkeit, die Sie Ihrem Gegenüber schenken, strahlt übrigens auf Sie zurück. Wer andere zur Geltung bringt, wirkt selbst am allerbesten – sympathisch, gelassen, großzügig.

Die meisten Menschen denken darüber nach, was die anderen Menschen über sie denken.
Sean Connery

Gemeinsamkeiten entdecken

Wir mögen es zwar nicht, wenn jemand die gleiche Krawatte oder Bluse trägt wie wir. Ansonsten aber wirken schon kleine Gemeinsamkeiten verbindend: »Ach, Sie kommen aus dem Rheingau. Einer meiner besten Kunden hat dort eine Niederlassung ...« Gemeinsame Bekannte, das gleiche Hobby, ein ähnlicher Musikgeschmack liefern nicht nur Gesprächsstoff, sie stärken auch die Beziehung.

Allerdings wirken nicht alle Gemeinsamkeiten gleich stark. Ausgefallene Ähnlichkeiten schaffen mehr Nähe als alltägliche, positive Gemeinsamkeiten stärken eine Beziehung mehr als negative. Zwar ist geteiltes Leid halbes Leid, aber der Gedanke an etwas Unangenehmes trübt das schöne Gefühl, mit einem Gleichgesinnten zu reden. Ein Beispiel:

	positiv	Negativ
Alltäglich	Die Vorliebe für mediterrane Küche	Der Wunsch, dauerhaft zwei, drei Kilo abzunehmen
Ungewöhnlich	Die Teilnahme an einem Gourmetkochkurs bei einem angesagten Fernsehkoch	Die Allergie gegen Knoblauch, Bärlauch und Spargel

Spüren Sie im Small Talk also bevorzugt positiven und ungewöhnlichen Ähnlichkeiten nach. Hüten Sie sich allerdings vor Übereifer: »Ach, Sie kommen aus dem Rheingau. Einer meiner besten Kunden hat dort eine Niederlassung, die Mayer KG. Kennen Sie das Unternehmen?« Muss Ihr Gegenüber passen, verpufft das aufkeimende Gefühl von Übereinstimmung so schnell, wie es gekommen ist.

TALK-TOOL 5:

Sich aufeinander abstimmen

Gelungene Unterhaltungen sind wie Kammermusik: Zwei, drei oder mehr Stimmen greifen ineinander, ergänzen, spielen, variieren einander, treten für einen Moment in den Vordergrund und nehmen sich wieder zurück – spielfreudig, virtuos, klanglich homogen, mit scheinbar schlafwandlerischer Sicherheit. Das Führen und Folgen, das Aufeinanderhören wird ohne Hilfe eines Dirigenten bewerkstelligt.

Gute Gesprächsinhalte und beziehungsförderliche Einstellungen sind das eine. Noch wichtiger für gelungene Unterhaltungen aber ist das Gefühl, im gleichen Takt zu schwingen: Es stellt sich ein, wenn Tempo und Pausen, Lautstärke und Intensität, Führen und Folgen der Stimmen aufeinander abgestimmt sind. Wir liegen auf einer Wellenlänge, die Chemie stimmt, wir spüren: Mit dem kann ich.

Mit manchen Menschen ergibt sich der Gleichklang der Gedanken und Gefühle ganz von selbst. Sie können aber auch von sich aus viel dazu tun, den Gesprächsfluss von der Redezeit bis zu den Gesprächspausen zu steuern.

Worte verbinden nur, wo unsere Wellenlängen längst übereinstimmen.
Max Frisch

Redezeit ausgewogen verteilen

Zwei Mütter kommen auf dem Spielplatz ins Gespräch. Es geht um die Kinder, das Wetter, die neu eröffnete Musikschule am Ort. Was finden Sie, wie viel Redezeit steht jeder der beiden zu? Vermutlich denken Sie das Gleiche, wie die meisten Menschen: Jeder von beiden die Hälfte, über den Daumen gepeilt, versteht sich. Stehen drei Menschen zusammen, greift das gleiche Prinzip: Die meisten empfinden es am angenehmsten, wenn jeder ein Drittel der Redezeit erhält. Die Ideal-Redezeit in der Theorie ist somit klar: Zeit geteilt durch Anzahl der Personen.

In der Praxis reden wir nicht alle gleich gern. Manche Leute sind lebhaft, wortgewandt und lassen andere bereitwillig an ihren Gedanken und Gefühlen teilhaben. Andere sind von Natur aus eher schweigsam und werfen nur ab und zu einen Halbsatz ein.

Die ausgewogene Verteilung der Redezeit lässt sich deshalb nur bedingt in Zahlen ausdrücken. Sie hängt vom Temperament der Gesprächsteilnehmer ab und muss bei jedem Gespräch individuell ausgelotet werden.

Kommunikationsexperten kennen ihre Ideal-Redezeit und haben ein gutes Gefühl dafür, ob sie eher zum Viel- oder zum Wenigreden neigen. Von sich aus reißen sie das Gespräch weder an sich noch belasten sie es durch Einsilbigkeit. Erweist sich ein Gesprächspartner jedoch als besonders mitteilsam oder wortkarg, dann stimmen sie ihre eigenen Gesprächsbeiträge darauf ab. Gewandt beherrschen sie die erste Geige ebenso wie den Bass im Hintergrund. Der Gedanke dahinter: Bei der sozialen Fellpflege stehen die Bedürfnisse der anderen im Vordergrund, nicht die eigenen.

Wenn Ihr Gegenüber sich gern reden hört, halten Sie Ihre Beiträge bewusst ein bisschen kürzer. Zeigt sich der andere dagegen schweigsam, zeugt es von Gewandtheit, etwas mehr als gewohnt zu sagen. Sie brauchen deshalb zwar nicht den Alleinunterhalter zu spielen, aber vielleicht finden Sie mit etwas Fantasie doch einen Themenköder, der den anderen zum Reden bringt.

Was wäre, wenn ...?

So locken Sie auch Hartnäckige aus der Reserve

Der amerikanische Fernsehmoderator Larry King empfiehlt: Wenn ein Gespräch stockt oder zwei, drei Leute vergeblich um ein ergiebiges Thema ringen, kann eine Was-wäre-wenn-Frage das Gespräch neu beleben:

»Dazu fällt mir ein ... was wäre, wenn man das Wetter per Volksentscheid bestimmen könnte?«

»Ich habe mich schon oft gefragt ... was wäre, wenn wir alle 120 Jahre alt würden?«

»Haben Sie sich eigentlich schon mal überlegt ... was wäre, wenn Sie plötzlich die Gabe hätten, unsichtbar zu sein? Wie würden Sie sie nutzen? Ich zum Beispiel würde in diesem Fall bestimmt nicht mehr ...«

Sprechintensität modulieren

Wie intensiv Sie wirken oder wie zurückgenommen, hängt nicht nur von Ihrer Redefreudigkeit ab. Auch Tempo, Lautstärke und Redepausen spielen eine Rolle.

Grundsätzlich gilt: Wer schneller, lauter und mit weniger Pausen spricht als der Durchschnitt, wirkt leicht hektisch, arrogant und ichbezogen. Möglicherweise fühlen die anderen sich von so viel Energie vereinnahmt oder unter Druck gesetzt. Zuhörer reagieren darauf häufig mit gegensätzlichem Verhalten: Sie artikulieren betont leise und langsam und versuchen, den Gesprächsfluss zu beruhigen.

Spricht jemand dagegen besonders langsam, leise oder mit langen Gedankenpausen, werden die anderen leicht ungeduldig. Wenn Ihre Gesprächspartner Ihnen häufig ins Wort fallen oder angefangene Sätze für Sie beenden, kann eine schleppende, unengagierte Sprechweise der Grund dafür sein.

Wie viel, schnell und laut jemand redet, ist eine Frage des Temperaments. Idealgrößen hierfür gibt es nicht. Was gut ankommt und was nicht, hängt vielmehr vom Gegenüber und dessen Vorlieben ab. Grundsätzlich harmonisieren Gesprächspartner am besten, die von Natur aus im gleichen Takt schwingen:

- Schnellredner schätzen Schnellredner als interessant und dynamisch – und empfinden Langsamredner als behäbig und langweilig.
- Langsamredner schätzen Langsamredner als ruhig und entspannt – und empfinden Schnellredner als anstrengend und irritierend.
- Lautredner halten Lautredner für selbstbewusst und ausdrucksstark – und Leisedredner für unsicher und farblos.
- Leisedredner halten Leisedredner für rücksichtsvoll und nachdenklich – und Lautredner für laut und unerzogen.

Zum Glück lassen sich Tempo, Lautstärke und Redepausen relativ leicht regulieren. Anhaltspunkt dafür ist Ihr jeweiliges Gegenüber. Stellen Sie Ihre eigenen Vorlieben hintan und regeln Sie Tempo, Lautstärke und Pausenverhalten je nach Gesprächspartner ein wenig herauf oder herunter. Wie gesagt:

Gelungene Unterhaltungen sind wie Kammerkonzerte. Ihre Wirkung kann sich nicht entfalten, wenn jeder ausschließlich so spielt, wie es ihm am meisten liegt. Erst wenn alle sich dem gemeinsamen Ziel unterordnen, entsteht ein harmonisches Zusammenspiel.

Rasche Wortwechsel bevorzugen

Im Fernsehduell zwischen Politikern ist es eine Frage der Fairness: Jeder bekommt die gleiche Redezeit. Ein echtes Gespräch, ein selbstverständliches Hin und Her entsteht dennoch nicht, da die Kontrahenten wenig miteinander reden und häufig nacheinander zu Wort kommen. Fünf Minuten der Amtsinhaber, dann fünf Minuten die Kandidatin, danach beginnt das Spiel von vorn:

aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa, bbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbbb.

Im Fußball geht es spannender zu: Je schneller der Ball zwischen den Spielern wechselt, je heißer es zwischen den Mannschaften hin und her geht, desto begeisterter die Zuschauer, desto mitreißender das Spiel:

aa, b, a, bbb, a, b, aa, bb, aaa, b, a, bbbbb, a, bb, aa, bb, aaaa, b, aa.

Streben Sie beim Plausch unter Freunden, beim Wein nach dem Theater einen Wortwechsel an, der dem Ballwechsel bei einem packenden Fußballspiel ähnelt: kurz und treffend statt lahm und schleppend. Nach drei, vier Sätzen, spätestens nach zwei Minuten am Stück ist ein anderer Gesprächsteilnehmer an der Reihe, lautet die Faustregel. Einzige Ausnahme: Die anderen hängen wie gebannt an Ihren Lippen. Dann, aber nur dann, dürfen Sie auch einmal etwas ausführlicher werden. Diese Regel gilt auch, wenn ein Gesprächspartner die Spielregeln des Small Talks missachtet: Beschränken Sie sich dann erst recht auf kurze, knappe Kommentare – dem Gesprächsfluss zuliebe. Im Fußball legt auch die Mannschaft am meisten Ehre ein, die das Spiel nach vorn bringt und nicht die, die den Ball in der eigenen Hälfte hält.

TALK-TOOL 6:

Elegant um- und aussteigen

Sie brennen beim Geschäftsessen darauf, zum Wesentlichen zu kommen. Beim Neujahrsempfang nimmt Sie ein unwichtiger Kunde seit über 20 Minuten in Beschlag. Sie haben sich mit Ihrer früheren Kollegin bestens unterhalten, aber Sie würden gern die Gelegenheit nutzen, ein paar Worte mit der Frau Ihres Chefs zu wechseln. Der Abend war gelungen, die Gespräche so anregend, dass keiner Ihrer Gäste daran zu denken scheint, dass Sie morgen früh raus müssen. Wie Sie sich höflich aus Gesprächen ausklinken oder elegant zum Geschäftlichen umsteigen, erfahren Sie in diesem Kapitel.

Der richtige Zeitpunkt

Mindestens vier Minuten, so der amerikanische Psychologe Leonard Zunin, muss eine Zufallsbegegnung dauern, wenn wir unser Gegenüber nicht durch Kurzangebundenheit brüskieren wollen.

Etwa viereinhalb Minuten brauchen wir im Schnitt, dann wissen wir, ob es sich lohnt, eine Bekanntschaft zu vertiefen. Oder eben nicht.

10 bis 15 Prozent einer geschäftlichen Besprechung sollen nach Ansicht des Kommunikationstrainers Albert Thiele dem Small Talk gewidmet sein. Dann leitet der Gastgeber oder der Ranghöhere zum Job Talk über.

Bei privaten Partys oder offiziellen Veranstaltungen ohne feste Sitzordnung ist Kontaktpflege angesagt. *Nach mindestens fünf und höchstens fünfzehn Minuten* wechselt man, so die stillschweigende Übereinkunft, zur nächsten Gruppe. Im Idealfall spricht jeder mit jedem, nicht jeder mit einem oder zweien.

Die richtigen Signale

In den meisten Fällen ergibt sich der passende Moment für den Ausstieg oder Umstieg ganz von selbst. Ein Thema hat sich erschöpft, das Gespräch verebbt ein wenig, eine kleine

Gesprächspause entsteht, der eine Gesprächspartner lässt den Blick durch den Raum wandern, die andere greift nach ihrer Handtasche. Beide spüren, das Gespräch steht vor dem Ende. Eine kurze Erklärung (»Es ist schon spät, ich würde mich gerne verabschieden.«), ein freundlicher Wunsch (»Genießen Sie den Abend.«), ein Lächeln, vielleicht ein Händedruck, mehr braucht es nicht für den sympathischen Schlusspunkt, wenn alle Gesprächspartner aufmerksam sind und auf subtile Signale achten.

Die richtigen Worte

Am unkompliziertesten gestaltet sich der Ausstieg, wenn beide Gesprächspartner die Begegnung gleichzeitig als beendet betrachten. Schwieriger wird es, wenn einer der Gesprächspartner die kleinen Abschiedszeichen ignoriert – sei es, weil er sich gern reden hört und das Thema vertiefen möchte, sei es, weil sie niemanden kennt und froh ist, endlich Anschluss gefunden zu haben.

So groß die Versuchung auch sein mag, verkneifen Sie sich demonstratives Desinteresse (Augenrollen, auf die Uhr sehen, SMS checken, Einsilbigkeit, den Blick schweifen lassen) ebenso wie Abseilen ohne Wiederkehr (»Ich muss mal kurz zu Hause anrufen. Bis gleich.«).

Beenden Sie das Gespräch lieber in aller Offenheit. Wichtig dabei sind Entschlossenheit, ein lebhafter Ton und eine positive Schlussnote, etwa ein Dank, ein Wunsch, vielleicht die Aussicht auf eine Fortsetzung des Kontakts. So oder ähnlich kann die Verabschiedung klingen:

Der ungeschminkte Abschied

- »Es ist spät geworden, ich möchte mich an dieser Stelle gern verabschieden.«
- »Ich mache dann weiter die Runde. Genießen Sie das lange Wochenende.«
- »Also, trinkt was Schönes und genießt das Fest. Wir sehen uns dann später.«

Der verbindliche Abschied

- »Jetzt weiß ich endlich, wo ich einen wirklich guten Zahnarzt finde, vielen Dank.«
- »Ich hatte noch gar keine Gelegenheit, unseren Gastgeber zu begrüßen. Entschuldigen Sie mich bitte.«

Der versteckte Abschied

- »Bevor wir uns verabschieden, hätte ich gern noch gewusst ...«
- »Also dann, lassen Sie sich nicht aufhalten, Sie wollen sicher unter die Dusche.«
- »Was können wir euch zum Abschluss noch anbieten?«

Der vertiefende Abschied

- »Es wäre schön, wenn wir miteinander ins Geschäft kämen. Hier ist meine Karte.«
- »Ich habe mich schon lange nicht mehr so angeregt unterhalten. Ich würde mich freuen, wenn wir unser Gespräch bald einmal fortsetzen würden. Rufen Sie mich an?«

Der vernetzende Abschied

- »Das ist Sabine, die gerade herüberwinkt. Wir machen zusammen Yoga. Komm mit, dann lernt ihr euch mal kennen.«
- An eine Bekannte gewandt, die gerade vorbeigeht: »Alicia, hast du eigentlich Tom schon kennen gelernt?«
- »Bevor wir uns verabschieden, würde ich Sie gern mit meiner Kollegin bekannt machen.«

Der elegante Umstieg

Beim Geschäftsessen leitet der Gastgeber zum Geschäftlichen über. Der passende Zeitpunkt dafür hängt vom Charakter des Treffens ab: Bei einem Arbeitsessen, das dem Informationsaustausch dient, ist der richtige Zeitpunkt für den Business Talk gekommen, nachdem alle bestellt haben und das Ser-

vice-Personal den Tisch verlassen hat. Bei einem Geschäftsessen mit eher gesellschaftlichem Charakter, insbesondere mit ausländischen Gästen, steht die Kontakt- und Imagepflege im Mittelpunkt. Genießen Sie also erst das Essen; für konkrete geschäftliche Punkte ist Zeit nach dem Dessert. Spricht Ihr Gast von sich aus Berufliches an, gehen Sie natürlich darauf ein.

So oder ähnlich kann der Übergang zum Geschäftlichen lauten:

- »Wollen wir Espresso bestellen, ehe wir zum Fachlichen kommen?«
- »Wenn Sie damit einverstanden sind, würde ich Ihnen gerne die wichtigsten Produktneuerungen vorstellen, während wir auf das Essen warten.«
- »Wir sind ja heute aus einem besonderen Anlass zusammengekommen: ...«
- »Sie interessieren sich also für unsere Produktionsanlagen ...«

Verabschieden oder verabschiedet werden?

Wer den Schlusspunkt setzt, gibt den Ton an. Es ist angenehmer, von sich aus die Unterhaltung zu beenden, als verabschiedet zu werden. Höfliche warten allerdings, bis Ranghöhere, zum Beispiel Vorgesetzte, Kunden oder Ältere, das Signal zum Aufbruch oder zum Wechsel des Gesprächspartners geben. Freundliche lassen den alleingelassenen Gesprächspartner nicht im Regen stehen, sondern machen ihn mit jemand anderem bekannt. Wer verabschiedet wird (»Aber lassen Sie sich von mir nicht aufhalten.«), ist gut beraten, den Wink aufzugreifen und das Gespräch kurz und freundlich zu beenden: »Es war schön, dass wir uns getroffen haben. Viel Erfolg bei Ihrem Vortrag.« Auf keinen Fall sollten Sie Bedauern ausdrücken oder versuchen, die Unterhaltung zu verlängern.