

## **Raus mit der Sprache! – Erfahrungsbericht nach einem „Crash-Kurs“ bei DialogArt**

*Klappe auf und durch: Geschickter Small-Talk hilft Ihnen, seltsame Situationen nicht nur zu überleben, sondern auch elegant aufzulockern. Vorausgesetzt, Sie haben das wahre Prinzip der scheinbar belanglosen Plauderei durchschaut*

Manchmal gibt es Momente, in denen man am liebsten unsichtbar wäre: der neue belgische Marketingleiter kommt in die Stadt und möchte Sie bei einem Cocktailabend "ungezwungen" kennen lernen. Oder: der Fahrstuhl bleibt stecken. Einzige Insassen: Sie und Ihr Boss, der für seine unkontrollierten Wutattacken bekannt ist. Oder: Sie sind neu im Job und sollen bereits am zweiten Tag Ihre Einstandsparty feiern. Solche Situationen gibt es tausendfach. Jeden Tag. Sie erfordern in erster Linie eines: die Fähigkeit zum geschmeidig-lockeren Small-Talk. Für manche Frauen ein guter Grund, sofort in Opferstarre zu verfallen, sich in die dunkelste Ecke zu verdrücken, um dort den Abend unauffällig zu überleben. Andere Frauen aber meistern solche Situationen scheinbar mühelos, amüsieren sich mit dem Belgier, bringen den cholerischen Boss zum Lachen – und haben selber auch noch Spaß dabei. Wie machen die das? Gibt es geheime Tricks, die einen Sprechmuffel in einen Talk-Star verwandeln könnten? Wir haben uns in einem Crash-Kurs bei der Hamburger Kommunikationstrainerin Petra Funke von „DialogArt“ die wichtigsten Phasen der Annäherung erklären lassen.

### **Das Eis brechen**

Eines sollte klar sein: Beim Small-Talk geht es nicht um Inhalte, sondern um vorsichtige Annäherung. Das Gesprochene ist zunächst nur Mittel zum Zweck: „Ein softes Thema ist wichtig, um sich auf die anderen Dinge konzentrieren zu können: Mimik, Gestik, Aussehen, Styling.“ Kein Wunder. Ein erster Eindruck entsteht binnen Sekunden. Er setzt sich zu 55 Prozent aus der Körpersprache, zu 38 Prozent aus der Stimme und nur zu 7 Prozent aus dem Inhalt des Gesagten zusammen. Diese ungeheure Masse an nonverbalen Informationen verlangt sogar nach einem einfachen Thema! Inhaltliche Aufhänger sollten sich immer um das Naheliegende drehen, zum Beispiel die gemeinsame Umgebung: der langsame Fahrstuhl, der grandiose Blick aus dem Fenster, diese unglaublichen Blubberbläschen in der Limonade oder ganz simpel auch das Wetter: je harmloser, desto besser. In den ersten Sätzen geht es nur darum, anzudocken, sich gegenseitig einzustufen, in Freund oder Feind. Das dauert nicht lang: Nach viereinhalb Minuten weiß man, ob man eine Bekanntschaft vertiefen möchte – oder eben nicht.

### **Gesprächsinseln schaffen**

Der Anfang ist geschafft. Sie haben einen kurzen Wortwechsel über die Parkplatzsuche („anstrengend“), das Wetter („ziemlich kalt“) oder den neuen Cocktail („zu süß“) hinter sich. Nun droht der schlimmste Feind des Small-Talks: die Pause. Zäh, klebrig, unendlich dehnbar. 20 Sekunden werden zu gefühlten 20 Minuten, wenn nicht schnell was passiert. Nun ist besonderes Talent gefordert. Die Frage „Schmeckt der Cocktail?“ führt schnell in die Sackgasse: „Nein.“ Also achten Sie auf offene Fragen: „Wie gut kennen Sie sich mit Cocktails aus?“ oder „Was mögen Sie an diesem Drink am meisten?“ Streuen Sie ein paar kurze Bemerkungen über eigene Erfahrungen ein – und schon könnten Sie mitten in einem wunderbaren Gespräch über Mojitos, Daiquiris und die besten Bars zwischen Berlin und Tokio stecken. „Assoziieren und Generalisieren“ nennt das Petra Funke, wenn man von Hölzchen auf Stöckchen kommt. Aber Vorsicht: bei zu vielen Fragen (Warum, Wieso, Weshalb) fühlt sich das Gegenüber in die Ecke gedrängt. Ähnlich kontraproduktiv: Komplimente. „Sie gelten als Bewertung. Damit stellt man sich über die andere Person. Vor allem Frauen reagieren sehr empfindlich, sobald sie sich begutachtet fühlen,“ weiß Petra Funke. Ein Kompliment wird erst glaubwürdig, wenn man vertrauter miteinander ist. Ebenso zuverlässig aufs Glatteis geraten Sie mit den klassischen Tabuthemen Politik,

Krankheiten, Religion, Sex und Klatsch. Auch Pauschalisierungen á la „Berliner Männer sind extrem unattraktiv“ sind heikel. Sie wissen nie, wem Sie damit auf die Füße treten!

### **Klippen umschiffen**

Angenommen, Ihr Boss schlüpft in letzter Sekunde mit in den Fahrstuhl. Jetzt wäre der perfekte Moment, um endlich einen gescheiterten Satz zu sagen. Etwas, das ihn zum Lächeln bringt und gleichzeitig absolut beeindruckt. Heraus kommt aber nur ein schlappes „Naa, alles gut?“ Noch dazu mit einer rostigen Stimme, die von den vielen Gin-Tonics am Vorabend zu viele Geschichten erzählt. Was tun? Schnell die Erklärung nachschieben und ihm von den lustigen Ereignissen der letzten Nacht erzählen? Besser nicht. „Zuviel Vertraulichkeit für eine Jobbeziehung! Außerdem drängt man ihm die eigenen Erlebnisse auf und benutzt ihn als Litfasssäule für die eigene Großartigkeit“, so Petra Funke. Wer benutzt wird, spürt das sofort und geht auf Distanz. Der größte Fehler beim Small-Talken ist übrigens kein verbaler Schnitzer, sondern die falsche Einstellung: Gar nicht wenige Leute verwechseln harmlosen Small-Talk mit gnadenloser Selbstdarstellung. Sie wollen einen glänzenden Eindruck hinterlassen, Schlagfertigkeit und Intelligenz beweisen – natürlich nur, um gemocht zu werden, dennoch ein „völlig falscher Ansatz“, wie Petra Funke meint. „Es geht nicht um uns selbst, sondern um den anderen. Wer sympathisch kommunizieren will, achtet darauf, dem Gegenüber Raum zu geben“. Auf Selbstdarsteller hat niemand Lust. Elegantere Methode: aufmerksames Zuhören, interessiert Nachfragen, die Suche nach Gemeinsamkeiten, nicht nach Gegensätzen. Grundsätzlich sollten die Gesprächsanteile mit 50:50 gleichmäßig verteilt sein. Viel Reden bringt nicht viel.

### **Gelassen bleiben**

Auch wenn einige Anlässe einen gewissen Zwang zum Small-Talk suggerieren, sollte man nie vergessen, dass es immer um Menschen geht. Lassen Sie sich nicht von der äußeren Situation abschrecken. „Eine gewisse Selbstsicherheit und die Überzeugung, genau am richtigen Platz zu sein, helfen bei der Kommunikation“, sagt Petra Funke. Nach einer Studie der Universität Stanford kennen nur 7 Prozent der Menschen keine Schüchternheit. Die meisten fühlen sich also in gesellschaftlichen Situationen latent unwohl. Mit diesem Wissen lässt es sich umso leichter auf andere zugehen. „Mut und Gelassenheit“ sind laut Petra Funke die Schlüsselqualifikationen für eleganten Small Talk. Dabei kann Mut durchaus auch bedeuten, im richtigen Moment einfach mal die Klappe zu halten.

Monika Dittombée

Redaktion Petra  
Ressort Job & Beruf

11 / 2006