



## Gekonnter Small Talk (II)

**Sie haben das Gespräch erfolgreich gestartet. Was machen Sie, wenn das Gespräch droht, ins Stocken zu geraten oder dabei ist zu versiegen. Die Lösung ist: nachfragen. Fragen sind das Lebenselixier jeden Small Talks!**

Intelligente Fragen machen das Gespräch erst interessant. Wer geschickt fragt, erfährt mehr über den anderen. Bringen Sie Ihren Gesprächspartner jedoch nicht in Bedrängnis – es soll kein CIA-Verhör werden!

**Gute Fragen** sind alle offenen Fragen, die nicht direkt mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können. Hierzu zählen alle Fragen, die mit wer, was, wie, wann, wo, warum beginnen. Hier ein paar Beispiele:

- **Fragen zum Denken:** Was denken Sie darüber?
- **Fragen zum Fühlen:** Wie geht es Ihnen damit? (respektvoll formulieren!)
- **Fragen zum Handeln:** Welche weiteren Pläne haben Sie?

Wenn Ihr Gegenüber jetzt ins Reden kommt: Prima! In diesem Moment dürfen Sie jedoch nicht abschalten. Wichtig ist, aktiv zuzuhören. Menschen wünschen sich **Aufmerksamkeit**. Also zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass er Ihre Aufmerksamkeit hat, indem Sie:

- nicht aus dem Augenwinkel die Umgebung betrachten und schauen, wer sonst noch da ist und gedanklich abschweifen.
- nicht dazwischenreden oder ein anderes Thema anschneiden.
- Verbal das Gesagte bestätigen, z.B. mit „mhm“, „aha“, „ja, sicher“ usw.
- mit Mimik, Gestik und Körperhaltung die des Gegenübers spiegeln.
- und die Aussagen und Gefühle des anderen ernst nehmen.

Hiermit sind wir beim zweiten wichtigen Punkt für erfolgreiche Gespräche: **Verständnis**. Wir halten uns selber für sehr tolerant. Jedoch passiert es auch Profis, dass sie ihren Mitmenschen – insbesondere in Stressphasen – mit kurzen Aussagen ihr Unverständnis bekunden:

- Wieso ist das für Sie zu komplex?!
- Was gibt es da für ein Problem?!
- Ich verstehe nicht, was Sie da sagen!

Bei solchen Reaktionen fühlt sich Ihr Small-Talk-Partner zurückgewiesen. Die Botschaft, die Sie indirekt vermitteln, lautet: „Ich habe keine Lust, mich mit Ihnen zu befassen.“ Oder „Sind Sie blöd.“ Das kann doch nicht Ihre Absicht sein?!

Dass Sie den anderen nicht verstehen, heisst noch lange nicht, dass Sie ihm das direkt ins Gesicht sagen müssen. Besser ist: Zeigen Sie Ihr Verständnis und fragen Sie nach:

- Augenblick bitte, erklären Sie mir bitte, warum das zu komplex ist?



- Ich stehe gerade auf dem Schlauch. Warum geht das nicht?
- Erklären Sie mir bitte, was Sie darunter verstehen?

Eng mit dem Verständnis hängt ein weiteres Grundbedürfnis des Menschen zusammen. Menschen wünschen sich in Gesprächen **Zustimmung**. Hört sich für Sie einfach an, ist es aber nicht! Diesem Wunsch verweigern wir uns ständig. Achten Sie mal auf die Gespräche in Ihrem Umfeld. Entweder reagieren wir gar nicht und gehen über die Aussage einfach hinweg oder antworten mit einem "Rat-Schlag" Hier ein Beispiel:

Aussage Person A: „Das Projekt muss unbedingt noch bis zum Ende der Woche fertig werden. Das bedeutet für das ganze Team Überstunden.“

Antwort Person B: „Reisst Euch zusammen – vielleicht hättet Ihr besser früher angefangen mit Eurer Planung.“

Wer will das hören? Gefragt ist wohl eher: „Das kenne ich auch – das ist hart. Ihr schafft das sicher!“

**Selbst wenn Sie anderer Meinung sind und der Person am liebsten direkt widersprechen wollen, seien Sie diplomatisch.** Stimmen Sie ihm oder ihr zunächst zu. Im Anschluss können Sie sich gerne abgrenzen. Es kommt so viel verbindlicher bei Ihrem Gegenüber an. Wenn Sie direkt sagen, was Sie denken, nehmen Menschen den Widerspruch vielfach persönlich – sie glauben, dass Sie nicht ihre Meinung, sondern den Gesprächspartner ablehnen. Das ist keine gute Entwicklung des Gesprächs! Also sagen Sie nicht: „Nein, das finde ich nicht!“, sondern eher etwas wie: „Ja, das kann ich gut verstehen. Ich beobachte allerdings auch, dass man...“

Sie finden dieses Verhalten aufgesetzt, dann erinnern Sie sich daran, worum es geht: Je mehr Wünsche Sie Ihrem Gesprächspartner im Laufe des Gesprächs erfüllen, desto besser wird sich der Small Talk entwickeln. Gleichzeitig werden Sie geachtet und finden Beachtung. **Seien Sie nicht erstaunt, wenn Ihr Gegenüber dann auch Ihren Bedürfnissen offen begegnet und Ihnen einen Wunsch erfüllt. Er oder sie hat etwas bekommen und ist auch bereit, Ihnen dafür etwas zu geben!**

Die Frage, die sich jetzt stellt. Wie kommen Sie zum **eigentlichen Thema**? In den meisten Fällen versiegt der Small Talk von alleine, da die Beteiligten wissen, dass es noch etwas Wichtiges zu besprechen gibt. Sind Sie sich nicht sicher, ob sich alle dessen bewusst sind, weisen Sie zu Beginn des Gesprächs darauf hin. Findet jemand trotzdem kein Ende, hilft der Blick auf die Uhr. Dann leiten Sie gekonnt mit einem Satz auf das Thema über:

- Hm, eigentlich sollten wir noch über ... sprechen
- Ja, es ist immer interessant, über Ferienerlebnisse zu sprechen, aber jetzt noch zu...
- Ich könnte noch länger mit Ihnen über ... plaudern. Wie sieht es jetzt aus mit...?

Ähnlich läuft es, wenn Sie das **Gespräch beenden** möchten. Achten Sie auch hier darauf, Ihren Gesprächspartner respektvoll und wertschätzend zu behandeln. Hierzu kann man sich ein paar Abschiedswendungen bereits vorher zurechtlegen, wie z.B.:

- Es war schön, mit Ihnen zu sprechen. Eine sehr interessante Unterhaltung – bis zum nächsten Mal...
- Oh, wie die Zeit vergeht. Ich glaube, ich muss jetzt los...
- Sie wollen sich sicherlich auch noch mit jemand anders unterhalten. Ich habe dort einen Kollegen gesehen, mit dem ich unbedingt noch sprechen muss...
- Sehr interessantes Thema. Ich denke, wir sehen uns noch. Die Kontaktdaten haben wir ja ausgetauscht. Ich schreibe Ihnen eine E-Mail...

Für die Profis unter Ihnen noch ein paar Worte zur **Körpersprache**. Wie Eingangs beschrieben, dient der Small Talk zur Entspannung. Ihre Körpersprache sollte auch dem Umfeld entsprechend entspannt sein. Achten Sie auf folgende Dinge – Sie stärken Ihre positive Ausstrahlung:

- **Halten Sie Augenkontakt** – das beweist Ihre Aufmerksamkeit.
- **Halten Sie Abstand** – eine Armlänge ist in Europa und Nord-Amerika die als angenehm empfundene Distanz.
- **Lächeln Sie, wenn es zur Situation passt**. Wer lacht, wird als intelligent und sympathisch wahrgenommen!
- **Vermeiden Sie es, die anderen Gesprächspartner zu berühren**.
- **Eine Hand sollte sichtbar sein**. Die andere Hand kann ein Glas, Akten, Visitenkarte usw. halten oder in der Hosentasche verschwinden.
- **Vermeiden Sie nervöse Gesten** wie z.B. durch die Haare streichen oder mit dem Kugelschreiber spielen. Wenn Sie nervös sind: Kneten Sie z.B. eine Büroklammer oder ein Taschentuch in der Hosentasche.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Ausprobieren! Mit ein bisschen Übung werden Sie zum Small-Talk-Experten.