

Der Small Talk – Schlüssel für verschlossene Türen

Der Small Talk gehört heute, neben Kompetenz und Fachwissen, zu den entscheidenden Faktoren bei Geschäftsabschlüssen. Viele unterschätzen dies jedoch nach wie vor und die Fähigkeit zum richtigen Small Talk beherrschen nur die Wenigsten. Deshalb geben wir Ihnen einen kurzen Überblick über wichtige Faktoren, die Sie beim Small Talk beachten sollten.

Umfragen belegen, dass viele Unternehmer auch bei wichtigen geschäftlichen Entscheidungen nach Sympathie gehen. Das heisst zwar nicht, dass Fachwissen nicht länger von Belang wäre, es sollte jedoch richtig „verpackt“ werden. Ein geeignetes Mittel ist hier der Small Talk. So einfach, wie ihn sich viele vorstellen, ist er aber nicht. Auch hier gibt es Regeln zu beachten und gewisse Grenzen einzuhalten. Aus Unsicherheit, sich beim Small Talk nicht angemessen zu verhalten, vermeiden sogar erfahrene Führungskräfte häufig das „kleine Gespräch“. Auf Ihnen, als Sekretärin, lastet womöglich ein noch grösserer Druck, da Sie nicht nur sich selbst, sondern auch Ihren Chef repräsentieren. Der richtige Small Talk lässt sich allerdings erlernen.

Mut zum Small Talk

Zuerst gilt es hinsichtlich des Small Talks seine Hemmungen zu verlieren. Diese haben wir nicht nur bei geschäftlichen Gesprächen, sondern meist auch dann, wenn wir jemanden ansprechen wollen oder nur eine belanglose Unterhaltung mit jemand Wichtigem führen möchten. Unsere eigene Unsicherheit steht uns hier oft im Weg.

Der häufigste Grund für Unsicherheit ist die Sorge, sich zu blamieren. Man ist darum bemüht, sich selbst möglichst gut darzustellen. Was viele hierbei vergessen ist, dass man sich bei einem gut geführten Small Talk auf seinen Gesprächspartner konzentrieren sollte und nicht auf die eigene Person. Ausserdem wird es den anderen kaum stören, wenn Sie sich verhaspeln oder unsicher sind. Er ist an dem interessiert, was Sie erzählen und achtet kaum auf solche Dinge.

Stellen Sie negative, sich selbst abwertende Gedanken ab. Oft sagt man sich selbst schon im Geiste „Warum sollte eben diese Person mit mir reden wollen?“. Fragen Sie sich doch im Gegenzug „Warum sollte sie dies nicht tun wollen?“. Bei einem Small Talk spielen Hierarchien keine Rolle.

Setzen Sie sich selbst nicht unter Druck, nun mit Ihrem Fachwissen auftrumpfen zu müssen. Der Small Talk gilt nicht nur als oberflächlich, er ist es auch. Und zwar ganz bewusst. Es geht darum, sich nett zu unterhalten, sich ein Bild vom Anderen zu machen und das Eis zu brechen.

Ein Trick, um die Angst vor dem Small Talk zu verlieren, ist, sich den «worst case» auszumalen. Stellen Sie sich vor, was schlimmstenfalls passieren könnte. Was würden Sie als absolute Blamage empfinden? Nun überlegen Sie, wie Sie in dieser Situation gekonnt reagieren. Somit haben Sie für den schlimmsten aller Fälle, der aller Wahrscheinlichkeit nach doch nicht eintreten wird, schon eine entsprechende Lösung parat und können so angstfrei in die Unterhaltung einsteigen.

Die fünf Gebote des guten Small Talks

- 1.) Man hätte ja soviel zu erzählen: vom letzten Urlaub, von der Familie, der Arbeit etc. Und schliesslich hat man ja auch sein Fachwissen nicht ohne Grund. Warum sollte man daran nicht auch seinen Gesprächspartner teilhaben lassen? Richtig. Falsch aber dann, wenn der Small Talk zu einem Monolog wird. Ein Gespräch sollte möglichst ausgeglichen sein. Es ist nicht notwendig, dass Sie auf die Uhr schauen und prüfen, ob auch jeder die gleiche Länge Sprechzeit bekommt. Ziel sollte aber sein, dass beide Parteien nach dem Gespräch zufrieden sind und den Eindruck haben, alles gesagt und gehört zu haben, was sie interessiert.
- 2.) Häufig neigt man bei solchen Gesprächen auch dazu, viel von sich selbst zu erzählen, da man sein Wissen deutlich machen möchte, oder weil man unsicher bezüglich der Reaktion des Anderen ist. Dieses Verhalten wirkt aber weniger kompetent, sondern hinterlässt eher den Eindruck, Sie seien überheblich und zu sehr von sich selbst überzeugt. Vermeiden Sie also Protzerei und übertriebene Selbstdarstellung. Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie an ihm und dem, was er sagt, interessiert sind. Erzählt Ihr Gegenüber Ihnen etwas, vermeiden Sie darauf zum Beispiel mit einem „Ach ja, das kenn ich. Bei mir war das so...“ zu reagieren. Damit reissen Sie unweigerlich das Gespräch wieder an sich und der andere erhält den Eindruck, Sie hätten nur auf eine solche Gelegenheit gewartet. Stellen Sie stattdessen Fragen, um ihm die Möglichkeit zu geben, seine Geschichte weiter auszuführen.
- 3.) Wichtigstes Kriterium für einen erfolgreichen Small Talk: Man sollte ein interessantes Gesprächsthema finden. Stellt sich die Frage, was unter die Kategorie „Interessant“ fällt. Die Antwort ist einfach. Interessante Themen sind die, für die sich Ihr Gesprächspartner interessiert. Da Sie diese nicht erahnen können, stellen Sie einfach Fragen, nach Hobbys und Interessen. Wenn Ihr Wissen über genannte Themen eher gering ist, macht das auch nichts. Denn Ihren Gesprächspartner wird es freuen, wenn er Gelegenheit hat, über eines seiner Lieblingsthemen zu berichten.

- 4.) Entscheidend für einen guten Small Talk ist ausserdem, diesen mit einer Prise Humor zu würzen. Das heisst keinesfalls, dass Sie sich hinstellen und Witze erzählen sollen. Im Gegenteil: Ein deplazierter Witz kann den guten Eindruck, den man von Ihnen gewonnen hat, direkt wieder zerstören. Humor heisst in diesem Fall vielmehr, dass Sie beispielsweise über sich selbst lachen können. Erzählen Sie Ihre Geschichten auf eine selbstironische Art. Das wirkt bei anderen sympathisch und zeigt, dass Sie sich nicht zu wichtig nehmen. Situationskomik, solange sie niveauvoll ist, eignet sich ebenfalls. Grundsätzlich sollten Sie sich aber darum bemühen, eine amüsante Art des Erzählens zu pflegen.
- 5.) Oft machen Geschäftsleute den Fehler und stehen Ihrem Gesprächspartner regungslos gegenüber. Keine Bewegung oder Mimik lässt erkennen, was sie gerade denken. Auf diese Weise versuchen sie, seriös zu wirken. Dieses Verhalten hat auf die meisten Redner jedoch eine ganz andere Wirkung. Ihnen erscheint ihr Gegenüber nämlich desinteressiert und gelangweilt. Versuchen Sie also, auf den anderen mit Hilfe von Mimik, Gestik und Kommentaren zu reagieren. Durch eine kurzes „aha“ oder ein Kopfnicken zeigen Sie ihm, dass Sie noch zuhören. Versuchen Sie durch Ihre Mimik das von ihm Gesagte zu unterstützen. Wenn er etwas Lustiges erzählt, lächeln Sie, wenn es ein ernstes Thema ist, gucken Sie dementsprechend ernst. Für erfahrene „Small Talker“ bietet sich auch das Nachahmen der Körperhaltung an. Erfahrungen zeigen, dass uns Menschen, die uns ähnlich sind und sich ähnlich bewegen, sympathischer sind als andere. Üben Sie dies aber erst einmal in eher belanglosen Gesprächen, da Sie sonst Gefahr laufen, sich lächerlich zu machen.

Diese Dinge sollten Sie gänzlich vermeiden:

- Sarkasmus, Zynismus, Ironie
- Versteckte Vorwürfe
- Abwerten des Gesprächspartners
- Fachchinesisch und schwer verständliche Floskeln
- Persönliche Angriffe
- Selbstlob und Prahlerei
- Den anderen unterbrechen
- Korrigieren, Belehren, Rechthaberei

Quelle: www.Artwin.ch