

Das Smalltalk 1x1

Tipps und Tricks für erfolgreiche Gesprächsführung

Von

Mag. Dr. Magda Bleckmann
Expertin für Erfolgsnetzwerke
www.magdableckmann.at

Das Smalltalk 1x1 - Tipps und Tricks für erfolgreiche Gesprächsführung

Teil 2

Weitermachen umso mehr –

Welche Voraussetzung sind notwendig und Wie halten Sie ein Gespräch am Laufen

- Was sind Smalltalk Kompetenzen
- Ihr Kompetenz Check
- wer fragt führt

Die Voraussetzung für ein gelungenes Gespräch: - Wir brauchen mindestens zwei Paar Schuhe

Kompetenz wird von uns in erster Linie mit Fähigkeit, Begabung, Eignung, Fertigkeit, Tüchtigkeit, Talent, Performanz, Lernen, Wissen oder gar Intelligenz gleichgesetzt – alles in allem also mit professioneller Kompetenz. Zweifellos wichtige Dinge, um bestimmte Probleme zu lösen und um erfolgreich und verantwortungsvoll handeln zu können, und lange Zeit galt der Intelligenzquotient bzw. eben auch Kompetenz als der Maßstab für Erfolg. Aber jetzt kommt das große ABER: Nach neuesten Erkenntnissen ist Erfolg zu 85 Prozent das Resultat emotionaler Intelligenz und lässt sich nur zu 15 Prozent auf fachliche Kompetenzen zurückführen.

Was heißt das jetzt für uns?

Unter emotionaler Intelligenz versteht man eine ganze Reihe von Fähigkeiten und Kompetenzen, wie zum Beispiel Mitgefühl, Kommunikationsfähigkeit, Menschlichkeit, Takt, Höflichkeit und Ähnliches – Johann Wolfgang von Goethe sprach von „*Herzensbildung*“. Und diese Kompetenzen beeinflussen die Qualität unserer sozialen Beziehungen wesentlich stärker, als wir eigentlich annehmen. Sie bestimmen, wie gut wir zum Beispiel mit den eigenen Gefühlen, aber auch mit den Gefühlen und Wünschen anderer umgehen können – und darum geht's auch beim Smalltalk: Wie können wir das Eis brechen, wie Verbindungen aufbauen, Vertrauen erwecken? Wie können wir einen positiven, nachhaltigen Eindruck hinterlassen – sowohl im Geschäftsleben als auch im privaten Umfeld?

Das erste Paar Schuhe – Wissen, fachliche Kompetenz und Allgemeinbildung, die sogenannten Hard Skills – ist für mich beim Smalltalk ein verlässlicher Begleiter – ein fester Bergschuh, der in allen, auch schwierigen Situationen Halt gibt: Er ist die Basis, damit man – auf dem manchmal spiegelglatten Parkett – nicht so schnell ausrutscht.

Mit dem **zweiten Paar Schuhe** dagegen, ich nenne sie meine Tanzschuhe, gehe ich auf dem glatten Parkett einer Veranstaltung oder bei einer Party tanzen: Dabei muss

ich jederzeit in der Lage sein, ein freundliches Gespräch über fast jedes erdenkliche Thema zu führen, gute Laune zu verbreiten, mich positiv darzustellen – und dabei hilft mit meine emotionale Kompetenz, meine Social oder Soft Skills. Und das Gute daran: Die meisten Menschen reagieren freundlich und offen auf ein Gesprächsangebot, sie sind sogar dankbar, wenn ich es ihnen abnehme, den ersten Schritt zu gehen.

Der Bergschuh: fachliche Kompetenz und Allgemeinwissen

Fachliche Kompetenz wird heute zum Hochklettern auf der Karriereleiter vorausgesetzt. Daran gibt's nichts zu rütteln. Der Rektor der Technischen Universität Graz, Hans Sünkel, meinte zu diesem Thema einmal sogar: *„Man kann es nicht verhindern, dass man nach oben fällt, wenn man Kompetenzen entwickelt, die einen unverzichtbar machen. Die Umgebung hält Sie dann einfach für die richtige Person, und der Erfolg lässt sich nicht vermeiden. Sehen Sie erworbene Kompetenzen und Wissen jedoch nicht als Ruhekissen an, sondern eher als elastisches Sprungbrett.“*

Gefragt werden – Wie?

Also: Unverzichtbarkeit und Engagement – das ist der springende Punkt bei der ganzen Sache: Sie müssen es so weit bringen, dass Sie sich nicht andienen müssen, sondern dass Sie gefragt werden. Dazu müssen Sie sichtbar sein und gehört werden. Sie und Ihre Kompetenzen müssen bekannt sein. Sie müssen *sich* bekannt machen. Frei nach dem Motto: „Tue Gutes und sprich darüber.“

Aber Vorsicht: Gerade beim Smalltalk sind Fachsimpelien meist nicht angebracht, denn wer will schon über Fachbegriffe, komplizierte Sachverhalte oder andere anspruchsvolle Themen plaudern. Zu schnell kann sich dabei Langeweile breitmachen, und Sie können Ihre Gesprächspartner damit eher vergraulen, statt kompetent und sympathisch zu wirken. Denn beim Smalltalk sollen alle mitreden können. Etwas anderes ist es aber, wenn Sie sich zum Beispiel auf einer Fachmesse oder einem Kongress befinden – dort ist auch Fachsimpeln erlaubt, ja sogar erwünscht, dort müssen Sie Ihre fachlichen Qualifikationen und Ihr Wissen beweisen.

In den meisten Fällen ist es aber besser, wenn Sie mit Allgemeinbildung punkten. Je mehr Hintergrundinformationen und Wissen Sie haben, umso eher werden Sie interessante Themen finden oder mitreden und Interessantes einwerfen können. Und je besser Sie informiert sind, umso selbstbewusster können Sie bei Unterhaltungen einsteigen. Keine Angst, gerade das kann man lernen! Sie brauchen dazu nur:

- Ein breit gefächertes Allgemeinwissen und die Kenntnisse des allgemeinen Tagesgeschehens: Lesen Sie regelmäßig die Tageszeitungen, so erweitern Sie Ihr Themenspektrum ständig und werden bald überall mitreden können.
- Smalltalk dient nicht nur der Auflockerung der Atmosphäre, sondern auch als Signal an das Gegenüber, dass sich hinter einer kurzen Bemerkung ein größeres Wissen verbirgt. Zieht beispielsweise ein Gesprächspartner Vergleiche zwischen zwei Inszenierungen eines Theaterstücks, ist mit Sicherheit davon auszugehen, dass er ein begeisterter Theatergeher ist.
- Stellt sich heraus, dass Sie und Ihr Gegenüber ein Interesse teilen, können Sie das Thema durch eine entsprechende Reaktion vertiefen. Dies kann durch eine eigene Einschätzung erfolgen oder durch Fragen: *„Würden Sie mir davon erzählen? Ich habe leider keine Karten mehr bekommen und konnte nur die Kritik dazu lesen.“*
- Sammeln Sie über Wochen und Monate Informationen, Anekdoten und Beispiele zu verschiedenen Themen. Notieren Sie sich alles, schneiden Sie Artikel aus Zeitungen aus, recherchieren Sie im Internet – alles, was Sie spannend und bemerkenswert finden. Und Sie werden bald merken, wie sich Ihre Allgemeinbildung verbessert und Sie kompetenter – und damit auch selbstbewusster – werden

Der Tanzschuh: der Umgang mit sich selbst und anderen Menschen

Im Alltag ermöglicht Ihnen eine hohe emotionale Kompetenz, gut mit Ihrem Partner und Ihrer Familie auszukommen, und im Berufsleben sind Menschen mit guten Soft

Skills – wie bereits erwähnt – oft sehr erfolgreich, da sie gut mit anderen umgehen können, über Führungsqualitäten verfügen und Konflikte gut meistern können. Emotional intelligente Menschen können aktiv zuhören und akzeptieren ihre Mitmenschen so, wie sie sind. Solche Menschen sind meist sehr beliebt und pflegen tiefgehende Beziehungen und Freundschaften, wohl auch weil sie gut für sich selbst sorgen und deshalb zufrieden und ausgeglichen sind.

Aber was ist es tatsächlich, das diese Menschen auszeichnet? Es gibt eine lange Liste an Soft Skills, die sowohl im Business wie auch im privaten Umfeld wichtig sind und vor allem immer bedeutender werden – gerade große Unternehmen legen bei der Auswahl ihrer Mitarbeiter extrem Wert darauf. Darunter fallen Belastbarkeit, Teamfähigkeit, interkulturelle Kompetenz, Präsentationsstärke, Teamfähigkeit, Organisationstalent etc. Auch ein guter Smalltalker zeichnet sich durch etliche Faktoren aus, die unter emotionale Kompetenz fallen. Lesen Sie die folgenden Punkte genau durch und bewerten Sie ehrlich, ob Sie über emotionale Kompetenz verfügen:

- **Kommunikationsfähigkeit**

Eine der wichtigsten Grundlagen des Smalltalks: Sind Sie in der Lage, Ihre Ideen verständlich zu formulieren, auf der anderen Seite aber auch anderen aufmerksam zuzuhören? Kommunikationsfähigkeit ist wohl eine der meistgewünschten und wichtigsten Soft Skills und die Basis für viele weitere karriererelevante Eigenschaften.

- **Charisma**

Sie besitzen Ausstrahlung. Die Leute suchen Ihre Nähe. Sie haben Anziehungskraft. Sie wirken souverän. Können Sie all das von sich behaupten? Haben Sie Charisma? Charisma setzt sich aus vielen Faktoren zusammen: Individualität spielt da mit, Ihr Intellekt, aber auch Idealismus und Körpersprache – Eigenschaften, die man kaum erlernen kann. Mein Tipp ist dennoch: Seien Sie präsent, aber ohne sich in den Vordergrund zu drängen, ohne überheblich zu sein. Charismatiker stellen nicht sich selbst, sondern ihr Umfeld aufs Podest und vermitteln anderen Menschen dadurch

ein positives Gefühl.

- **Einfühlungsvermögen**

Können Sie sich in andere hineinversetzen? Ihre Gefühle nachvollziehen? Wenn Sie dazu in der Lage sind, können Sie Konflikte und Missverständnisse besser vermeiden bzw. lösen als andere Menschen. Einfühlungsvermögen hilft Ihnen auch, gemeinsame Ziele schneller zu erreichen.

- **Neugier**

Sie haben als Kind sicher auch des Öfteren gehört: *„Sei still, sei nicht so neugierig!“* – in diesem Fall heißt es wie bei vielen Dingen, die uns blockieren, alte Erziehungsmuster zu überwinden. Neugier geht Hand in Hand mit Interesse. Seien Sie ruhig neugierig, stellen Sie Fragen, denn das bedeutet, dass Sie Interesse an Ihrem Gesprächspartner zeigen. Mehr dazu unter „I wie innere Einstellung und Interesse“. (Link)

- **Flexibilität**

„Das ist nicht mein Aufgabengebiet!“ Oder: *„Das kann ich nicht!“* Oder: *„Darüber weiß ich nichts ...“* Verabschieden Sie sich von derartigen Sätzen. Lassen Sie sich nicht von starren Mustern gefangen nehmen, lassen Sie Veränderungen zu! Vor allem bei Smalltalkthemen müssen Sie flexibel sein. Schneiden Sie ein Thema an, das Ihnen interessant erscheint, aber wenn's nicht passt, dann gehen Sie einfach ein anderes an ...

- **Anpassungsfähigkeit**

Eng mit der Flexibilität ist auch eine gewisse Anpassungsfähigkeit verbunden. Es ist enorm wichtig, sich an seine Umgebung und auch bestimmte Gegebenheiten anzupassen, denken Sie dabei auch an den interkulturellen Smalltalk: Es ist ein gewaltiger Unterschied, ob Sie mit einem Japaner, einem Chinesen oder einem US-Amerikaner plaudern oder im arabischen Raum Geschäfte machen – ganz nach dem Motto: Andere Länder, andere Sitten! Dafür gibt es sogar eigene Seminare ... Anpassungsfähigkeit muss natürlich auch Grenzen haben – oder wie Paracelsus

sagt: „*Die Dosis macht das Gift.*“ Sie müssen es keineswegs immer allen recht machen, sonst geben Sie sich selbst auf und verlieren Ihre Glaubwürdigkeit. Und Sie beweisen damit weder Standfestigkeit noch Durchschlagskraft, was uns gleich zum nächsten Punkt führt.

• **Durchsetzungsvermögen**

Hier geht es nicht darum, mit dem Kopf durch die Wand zu wollen, sondern eher um Überzeugungskraft. Können Sie andere von Ihren Ideen überzeugen, sie für Ihre Projekte begeistern? Dann haben Sie Durchsetzungsvermögen. Und Sie ahnen es vielleicht schon: Auch das ist erlernbar. Es ist eigentlich eine reine Kopfsache, hat aber natürlich viel mit Selbstbewusstsein, Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Körpersprache zu tun –Themen, zu denen wir noch kommen werden! (Link)

Sie haben bis hierhin sicher schon einen ersten Eindruck bekommen, inwieweit Sie selbst über Fähigkeiten, die zur emotionalen Intelligenz gehören, verfügen oder nicht. Haben Sie sich dabei auch an die Nase gefasst und sich gedacht, da oder dort könnten Sie etwas verbessern? Glauben Sie mir, es zahlt sich aus, daran zu arbeiten.

Übrigens: Haben Sie gewusst, dass man Kompetenz auch ausstrahlen kann? Was von den folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?

- Ich achte auf meine Kleidung, mein Outfit.
- Andere Menschen sagen von mir, dass ich Charisma habe.
- Ich habe eine klare, natürliche Sprache.
- Ich bin stolz auf mein Produkt, meine Firma.
- Ich habe eine anerkannte Ausbildung.
- Ich kenne mich in meinem Fachbereich aus.
- Ich weiß immer, wovon ich spreche.
- Ich kann mich durchsetzen.
- Ich kann auch Nein sagen.

All diese Punkte sind nur als Denkanstöße gedacht. Aber wenn Sie wissen, was sich hinter professioneller bzw. emotionaler Kompetenz verbirgt, wissen Sie auch, worauf es dabei ankommt und wie Sie Ihre eigenen Kompetenzen am besten nützen können. Finden Sie heraus, wo Ihre Defizite liegen, und noch einmal: Sie können alle Ihre Kompetenzen steigern – vielleicht finden Sie ja noch ein drittes Paar Schuhe, das Ihnen Sicherheit gibt, das Sie gut durch die Welt tragen kann. Denn: Wie wichtig ein gutes Paar Schuhe ist, merkt man erst, wenn man die falschen trägt. Egal ob zu klein, zu groß oder einfach die falschen für die jeweilige Wetterlage.

Sollten Sie ein neues Paar finden, vergessen Sie nicht auf mich und geben Sie mir bitte Bescheid: office@magdableckmann.at

Wie muss jemand sein, mit dem Sie gerne in Kontakt bleiben?

Was davon bringen Sie mit? Auch von den vorher im Text genannten Punkten – Seien Sie ehrlich, niemand außer Ihnen sieht die Unterlage 😊

Woran wollen Sie noch arbeiten? Was verbessern?

Ihre persönlicher Smalltalk Check – bitte ausfüllen

Für Ihren persönlichen Check, Kreuzen Sie an: Ja Nein

1. Ich komme leicht mit mir fremden Menschen ins Gespräch.
2. Ich kann mich einprägsam vorstellen und mein Gegenüber erinnert sich an mich und meine Leistung.
3. Ich habe für einen Smalltalk mit einem mir Fremden, mindestens fünf Einstiegsfragen parat.
4. Ich habe kein schlechtes Gewissen, wenn ich mich verabschiede.
5. Ich kenne den Nutzen meiner Leistung und kann diese innerhalb von 2 Minuten kurz und interessant vorstellen.
6. Ich überlege bei jedem Gespräch, wie ich hilfreich sein kann.
7. Ich bin letztes Jahr in einen neuen Klub oder Verein beigetreten.
8. Ich habe letztes Monat mindestens zwei anderen Bekannten geholfen (über meine Kontakte)
9. Wenn mich andere Menschen fragen, wie es mir geht sage ich nicht nur gut, sondern erzähle etwas Aufregendes aus meinem Leben.
10. Ich war letzte Woche bei mindestens einer Netzwerkveranstaltung und habe mindestens 3 Visitenkarten von mir vorher Fremden erhalten.

Gespräche am Laufen halten

Auf den Inhalt bisher hin habe ich von einer Dame ein Mail bekommen, dessen Inhalt ich Ihnen nicht vorenthalten möchte. Sie schreibt:

„Liebe Frau Bleckmann,

Ihr Vergleich der beiden Arten von Kompetenz mit den Schuhen hat mich dazu inspiriert, Ihnen meine persönliche Wunderwaffe beim Smalltalk vorzustellen: meine Laufschuhe! Warum Laufschuhe? Weil ich damit jedes noch so langweilige, gezwungene Gespräch (ich bin eigentlich keine gute Smalltalkerin, sondern eher schüchtern oder sagen wir Fremden gegenüber reserviert) am Laufen halten kann. Mit Humor! Ich versuche einfach, eine witzige, lustige Bemerkung, die zur Situation passt, zu machen, und schon wird alles entspannter für mich – und die anderen in der Runde. Dabei bin ich, wie gesagt, keine Komikerin. Das war's, was ich Ihnen in Puncto Schuhe sagen wollte ... Vielleicht brauchen wir doch mehr als nur zwei Paar!

Sonnige Grüße aus Wien,

R. K.“

Danke, Frau K., für dieses Hinweis. Selbstverständlich ist Humor eines der wichtigsten Dinge in unseren sozialen Beziehungen überhaupt. Denn was gibt es Besseres, als mit einer guten Portion Humor in ein laufendes Gespräch einzusteigen oder ein Gespräch am Laufen zu halten.

Wie kann ich mich ins Spiel bringen?

Ich vergleiche Smalltalk oft mit einem Handwerk, für das man natürlich verschiedene Werkzeuge braucht. Und um ein Gespräch überhaupt am Laufen halten zu können, muss man es zuerst einmal überhaupt beginnen. Die Werkzeuge, die man dazu verwenden kann, haben Sie ja bereits im Teil 1 mit den Einstiegsfragen

kennengelernt. Was aber, wenn Sie sich an einem bereits laufenden Gespräch beteiligen wollen? Dabei muss Ihnen eines klar sein: Sie brauchen schon etwas Fingerspitzengefühl, also die feine Klinge, wenn Sie sich in eine Gesprächsrunde einklinken wollen. Und viele Leute haben ein großes Handicap: Sie wollen nicht stören und versäumen so den ersten Einstieg gleich am Beginn. Aber: Je länger Sie zuhören, umso mehr stören Sie, denn die erste Unterbrechung haben Sie ja schon verursacht, indem Sie zu einem Tisch gekommen sind oder sich zu einer Gruppe dazugestellt haben.

Also beteiligen Sie sich so schnell wie möglich an der laufenden Unterhaltung

Hören Sie kurz zu – maximal ein bis zwei Minuten. Warten Sie einen passenden Moment ab. Wenn Sie dann wissen, worum es geht, was gerade Thema ist, können Sie einhaken: *„Verzeihen Sie, ich hörte gerade, wie Sie über den letzten Vortrag gesprochen haben, ich habe da so viele unterschiedliche Auffassungen gehört. Stimmt es wirklich, dass ...?“* Mischen Sie sich nur dann ins Gespräch, wenn Sie etwas zum Thema beitragen können.

Mein Tipp

Testen Sie zuerst, ob die Situation überhaupt passt: eine freundliche Begrüßung, ein Lächeln, ein kurze Frage, ein witziger Einwurf ... Ob die anderen dann darauf eingehen, ist ihre Entscheidung. Wenn die Antwort nur einsilbig ausfällt, drängen Sie besser nicht auf ein Gespräch. Dazu möchte ich Ihnen noch eine Übung ans Herz legen: Stellen Sie sich bei der nächsten Veranstaltung ganz bewusst zu einer Gruppe dazu und schalten Sie sich mit dieser oder einer anderen Frage, die Sie sich vorher überlegt haben, ein.

Wer fragt, der führt ...

Und wie geht's dann weiter? Nicht umsonst heißt es: *„Wer fragt, der führt.“* Und gute, interessierte Frager sind angenehme Gesprächspartner.

- Also sollten **interessierte, ehrliche Fragen** unsere erste Wahl aus dem Werkzeugkoffer sein. Achten Sie darauf, immer offene Fragen, sogenannte W-Fragen, zu stellen, damit das Gespräch im Fluss bleiben kann: „*Warum, weshalb ...?*“ Oder: „*Beschreiben Sie mir Ihren Eindruck über ...?*“, „*Erzählen Sie mir mehr über ...*“, „*Wie hat es Ihnen gefallen? Was davon am besten, was hat Sie inspiriert?*“

- Greifen Sie das Thema auf und **fragen Sie nach Trends**: „*Wie wird sich das entwickeln?*“, „*Wie lange wird dieser Trend anhalten? Wodurch könnte er sich verstärken, wodurch abschwächen?*“

- Stellen Sie eine **Behauptung** auf: „*Nehmen wir mal an ...*“ Oder: „*Die Statistik zeigt ...*“

- Noch genialer ist die Fragestellung: „**Was wäre wenn** ...?“ Das ist ja auch eine beliebter Coachingansatz, wenn ein Klient sagt: „*Das geht nicht, das kann ich nicht.*“ Was wäre, wenn das Problem morgen gelöst wäre, was wäre anders?

- Also gilt für den Smalltalk: Was wäre anders, wenn wir hier wirklich Spaß hätten ...? Wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, dann schieben Sie eine andere Person vor, sozusagen stellvertretend: „*Mein Schwager sagt ...*“

- Eine weitere Möglichkeit sind **Szenariofragen**: „*Was würden Sie als Erstes machen, wenn Sie im Lotto gewinnen würden?*“ Oder: „*Was wünschen Sie sich für das kommende Jahr?*“

Sie können sich für das Ganze natürlich auch vorbereiten: Erstellen Sie einen Themenkatalog, auf den Sie zurückgreifen können. Formulieren Sie schriftlich zehn Fragen zu einem Thema Ihrer Wahl. Dann zehn Fragen zu einer Sportart und nochmals zehn Fragen zum Kochen/Essen/Trinken.

Suchen Sie sich die jeweils fünf besten Fragen heraus. Hier ein paar Beispiele:

*„Welches Kochbuch könnten Sie mir empfehlen?“, „Wer kocht bei Ihnen zu Hause?“,
„Welches italienische Restaurant könnten Sie mir empfehlen?“, „Was halten Sie von
den Kochsendungen?“, „Wer ist in Ihren Augen der beste Fernsehkoch?“, „Welcher
Wein wird wohl heuer gewinnen?“*

So jetzt sind Sie dran:

Was sind Ihre fünf Themen, über die Sie gerne reden?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Und jetzt schreiben Sie zu einem Thema 10 mögliche Fragen auf:

Thema.....

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
-

So verfahren Sie mit all Ihren Themen und Sie haben Ihren Fahrplan für mehr als 10
Minuten Smalltalk fertig ☺