

Small Talk

Das kleine Gespräch mit der grossen Wirkung



Business-Bereich

Management

Personal

Führung

Erfolg & Karriere

Kommunikation

Marketing & Vertrieb

Finanzen

IT & Office

Sofort-Nutzen

Sie erfahren:

- wozu Small Talk gut ist.
- was angenehme Gespräche und erfolgreiche Kommunikation unterstützt oder gefährdet.
- worüber Sie (nicht) reden sollten.
- wie Sie ins Gespräch kommen und wie Sie es elegant beenden.
- wie Sie in jeder Situation eine gute Figur machen.

Sie können:

- smart talken.
- entspannt ins Gespräch kommen.
- geschickt Themen auswählen oder auslassen.
- Gespräche führen und steuern.
- heikle Situationen entschärfen.
- sicher und souverän auftreten.

Autorin

THE STYLE CONNECTION

Simone C. Hensch
044 340 02 72
simone.hensch@styleconnection.ch
www.styleconnection.ch



Simone C. Hensch, Image Consultant

Simone C. Hensch ist Inhaberin von THE STYLE CONNECTION www.styleconnection.ch und berät Personen und Unternehmen in ihrem professionellen Auftritt. Seit 1999 ist Sie Expertin für alle Stil- und Etikettefragen, gefragte Seminarleiterin für namhafte Firmen sowie Business-Knigge-Coach für Top Executives. Frau Hensch hat langjährige internationale Praxiserfahrung in der Beratung und Kommunikation und arbeitet für Menschen, bei denen das Erscheinungsbild und der Auftritt mitentscheidend für den Erfolg sind.

Die soliden Ausbildungen zur eidg. Dipl. Farbdesignerin und Image Consultant sowie die laufende Weiterbildung in den Bereichen Styling, Farbpsychologie, Körpersprache und Umgangsformen garantieren aktuellste Informationen und das gewisse «Etwas mehr» im täglichen Berufsleben.

Sie berät mehrheitlich Unternehmen, bietet einige Dienstleistungen (individuelle Farbberatung, Stilberatung, Personal Shopping, humane Raumgestaltung und Verhaltenscoaching) aber auch für Einzelpersonen an.

*«Ich habe einen sehr einfachen Geschmack.
Ich bin immer mit dem Besten zufrieden.»*

Oscar Wilde

Inhalt

Small Talk – Das kleine Gespräch mit der grossen Wirkung

Vorwort: Kommunikation findet immer statt oder wir können nicht nicht kommunizieren	6
1. Was ist Small Talk und wozu dienen diese oberflächlichen Gespräche?	7
2. Vorurteile, Hemmungen und andere Blockaden	9
3. Wie komme ich ins Gespräch – und wie steige ich elegant wieder aus?	14
4. Die 10 Small-Talk-Gebote	16
5. Themen, die gut ankommen und worüber wir (besser nicht) reden	20
6. Reden und reden lassen	23
7. Closing – ein Gespräch elegant beenden	25
8. Pleiten, Pech und Pannen	28
9. Frauen reden anders – Männer auch	29
10. Wie Sie eine gute Figur machen	32
Literatur	38

Vorwort

Sage nicht immer, was Du weisst, aber wisse immer, was Du sagst.

Matthias Claudius, dt. Dichter 1740–1815

Kommunikation findet immer statt oder wir können nicht nicht kommunizieren

Der Kommunikationsberater Paul Watzlawik bringt es auf den Punkt: Sobald zwei Menschen sich begegnen, findet eine Verständigung statt. Manchmal ist es nur eine Geste, ein Blick oder auch Schweigen, doch sobald wir Augen und Ohren offen haben, können wir uns der Kommunikation nicht mehr entziehen. Wir erfahren ständig, dass positive Kommunikation der grösste Türöffner und negative Kommunikation die schlimmste Verletzung sein kann. Oft machen wir uns das Miteinander-Reden unnötig schwer, weil wir denken, dass jede Situation unterschiedliche Kommunikationsstrategien benötigt. Einige Grundregeln gelten aber für jede Begegnung. Wenn Sie die Werkzeuge (er)kennen, die gute Gespräche fördern, können Sie spontaner und offener in ein Gespräch einsteigen und jede Situation als willkommenes Übungsfeld nutzen.

Beim Small Talk sollen nicht Informationen ausgetauscht werden; es ist lediglich eine erste Gelegenheit, einen guten Eindruck zu hinterlassen und herauszufinden, wo mögliche gemeinsame Interessen für zukünftige Gespräche bestehen. Egal ob im Beruf oder privat, jede Situation benötigt als Warm-up eine mehr oder weniger lange Plauderei.

In meinen Seminaren mache ich immer wieder die Erfahrung, dass viele Teilnehmer diese Einstiegsgespräche als oberflächliche Plauderei abtun und entsprechend ablehnen oder widerwillig über sich ergehen lassen. Gleichzeitig wünschen sie sich aber auch, locker und offen auf andere zugehen zu können. Oft erkennt man, dass diese Abwehr aus Unsicherheit geschieht: vorsichtig geschätzt sind mehr als die Hälfte der Menschen in gesellschaftlichen Situationen häufig verlegen oder unsicher. Schüchternheit kann man nicht so einfach ablegen, aber mit mehr Informationen und erprobten Techniken können Sie Ihre Kommunikationsfähigkeiten erheblich verbessern.

Nach der Lektüre dieses Dossiers werden Sie feststellen, wie essenziell und leicht solche Gespräche sein können und werden so künftig auch schwierigen Situationen elegant begegnen. Lassen Sie sich darauf ein und bemerken Sie, wie viel Spass man mit der richtigen Einstellung und den optimalen Werkzeugen beim Small Talken haben kann!

PS: Es ist wie überall im Leben – Übung macht den Meister ...

Viele anregende, bereichernde und horizonterweiternde Gespräche wünscht Ihnen



Simone C. Hensch
THE STYLE CONNECTION

1. Was ist Small Talk und wozu dienen diese oberflächlichen Gespräche?

*Das ist die Kunst des Gesprächs:
alles zu berühren und nichts zu vertiefen.*

Oscar Wilde, ir. Schriftsteller 1854–1900

Was ist Small Talk?



Small Talk ist oberflächlich, und trotzdem alles andere als sinnlos. Als Türöffner bieten diese lockeren Unterhaltungen gerade im beruflichen Umfeld eine tolle Gelegenheit, ins Gespräch zu kommen, Kontakte zu knüpfen und die eigene Karriere voranzutreiben. Denn an wen denkt man zuerst, wenn eine Stelle neu zu besetzen ist: An fleissige unscheinbare Personen, die Ihre Arbeit zwar erledigen, aber kaum je beachtet werden oder an souveräne Mitarbeitende, die für alle ein nettes Wort übrig haben und schon durch Ihre Anwesenheit und das freundliche Lächeln gute Laune verbreiten?

Small Talk ist das kleine Gespräch, das grosse Verbindungen schafft!

Small Talk baut die Distanz zwischen fremden Menschen ab, entspannt beklemmende Situationen des Schweigens und schafft eine positive Stimmung. Das oberste Ziel von Small Talk ist es, Harmonie und Sympathie herzustellen und herauszufinden, ob und wo Verbindungen oder gleiche Interessen bestehen, um diese zu einem späteren Zeitpunkt zu vertiefen. Die Übergänge von oberflächlichem Geplauder zu einer tiefschürfenden Unterhaltung können fließend sein, doch muss nicht jede Begegnung darauf hinauslaufen. Es reicht oft, mit ein paar freundlichen Worten einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen und offen zu lassen, ob dieses Gespräch jemals eine Wiederholung findet.

Wichtig



Im Small Talk beweisen wir unsere soziale Kompetenz, welche uns in allen Lebenssituationen enorme Vorteile bringt. Wer privat und geschäftlich gut mit anderen Menschen umgehen kann und dem Gegenüber grundsätzlich positiv eingestellt ist, ist in der Regel auch ein guter Small Talker.

Small Talk ist die Kunst, Gespräche so zu gestalten, dass alle Beteiligten sich wohl fühlen

Was zeichnet einen erfolgreichen Small Talker aus?

- Selbstbewusstsein
- Informiertheit (aktuelles Weltgeschehen)
- Gute Allgemeinbildung
- Begeisterungsfähigkeit, positive Einstellung
- Einfühlungsvermögen, Toleranz und Rücksicht
- Aufmerksamkeit
- Humor
- Gepflegte Umgangsformen
- «Liebevoller» Neugierde
- Fähigkeit, sich zurückzunehmen

Warum führen wir Small Talk?

Small Talk dient weder primär dem Informationsaustausch noch der Lösung eines Problems. Sachlich gesehen gibt es also keinen Grund für diese «kleinen Gespräche». Auch der Inhalt ist eher sekundär. Was also ist der Grund, dass wir uns trotzdem oft über *alltägliche, aber nicht wichtige Themen* (Definition gem. Oxford Advanced learner's Dictionary) unterhalten?

Wozu diese oberflächlichen Gespräche?

- Sich und andere unterhalten, ablenken, entspannen
- Networking, neue Bekanntschaften
- Soziale und hierarchische Grenzen überwinden (wenn auch oft nur situationsbezogen)
- Situationen entschärfen oder entspannen
- Andere für sich einnehmen (Imagearbeit)
- Horizont erweitern
- Menschliche Unterschiede verstehen und akzeptieren

Wann und mit wem führen wir Small Talk?

Small Talk eignet sich vor allem für Gespräche mit Menschen, welche Sie nicht näher kennen. Eine persönliche Beziehung besteht meist noch nicht oder nur oberflächlich und somit sind auch noch keine Berührungspunkte bekannt.

Wenn sich Personen, zwischen denen eine gewisse Distanz besteht, körperlich näher kommen als gewöhnlich (Fahrstuhl, Party etc.) oder wenn zwei Menschen (zumindest für den Moment) gleiche Interessen, Bekannte oder Aufgaben haben, (Opernbesuch, Einladung, Seminar etc.) ist es angebracht, sich zumindest kurz zu unterhalten («Small = kurz»).

2. Vorurteile, Hemmungen und andere Blockaden

Wir alle verachten Vorurteile, aber wir sind alle voreingenommen.

Herbert Spencer, engl. Philosoph 1820–1903

Die Macht des ersten Eindrucks



Die Informationsflut, welche uns tagtäglich überrollt, zwingt uns zu immer schnelleren Entscheidungen, und darum wird der erste Eindruck immer noch mehr gewichtet. Bereits in den ersten Sekunden einer Begegnung machen wir uns ein Bild (Image) von einer Person, welches nachträglich nur mit viel Energie wieder zu korrigieren ist. Nach drei bis zehn Sekunden, also oft, bevor wir überhaupt ein Wort wechseln, legen wir den Bewertungsmaßstab fest und entscheiden über Sympathie

oder Antipathie und somit auch über den Erfolg dieser Begegnung. Das geschieht nicht etwa aus böser Absicht, sondern ist ein intuitiver Entscheid, der auf unserem Urinstinkt basiert und seit jeher unserem (Über-)Leben dient.

Gibt es eine zweite Chance?

Nach mindestens 90 Sekunden sind wir erstmal bereit, den ersten Eindruck zu hinterfragen oder zu korrigieren, doch so ganz kommen wir nie mehr los von diesem ersten Bild.

Wichtig



Wahrnehmung ist immer subjektiv: Unsere momentane Stimmung und auch alle bisher gemachten Erfahrungen werden diese Einschätzung stets mitprägen, sodass jeder nur die Informationen aufnimmt, welche durch den persönlichen Filter gelangen.

Grundsätzlich lassen wir uns jedoch alle von folgenden Image-Faktoren beeinflussen:

- Gesamtes Äusseres (Gepflegtheit, Ausstrahlung)
- Kleidung
- Mimik
- Gestik
- Haltung/Bewegung
- Stimme
- Sprechweise
- Duft