



## DIE HOHE KUNST DER TALKING HEADS

Smalltalk will gelernt oder zumindest geplant sein. Denn in Zeiten, in denen Beziehungsmanagement zum universitären Pflichtfach wird, ist das Know-who oft gleich bedeutsam wie das Know-how.

**H**err Meister, Sie haben total ehrliche Augen. Und diese großen dreckigen Hände. Wenn Sie ausspucken müssen oder rülpsen oder sowas – tun Sie sich nur keinen Zwang an. Sie haben so eine erdige Ausstrahlung.“ (Smalltalk mit eher geringen Erfolgsaussichten zwischen Werbeagenturbesitzer und Handwerker aus Josef Haders Kabarettprogramm „Im Keller“)

Man kann nicht nicht kommunizieren, postulierte der aus Kärnten stammende und in den USA zu Ruhm und Ehren gelangte Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Selbst wer nichts sagt, transportiert damit für sein Gegenüber bestimmte Botschaften. Smalltalk – das leichte, lockere, unbeschwerte Plaudern – inkludiert als Botschaft weniger das dabei zu bestimmten Themen Gesagte. Er ist viel mehr, wie es Bestsellerautorin Doris Martin schreibt, die „soziale Fellpflege“, bei der auf kommunikative Art und Weise Beziehungsarbeit geleistet wird. Der Wiener Verhaltenstrainer Christian Kraxner definiert Smalltalk als „Kommunikationsform des Abtastens, des Austestens von Interessen, Haltungen und Leidenschaften“. Gelungen sei Smalltalk dann, wenn er zum impactstarken Werbespot für die eigene Person mutiert – ein Commercial, der beim Gesprächspartner einen bleibenden Eindruck und die Sehnsucht nach mehr Kontaktnahme hinterlässt.

So viel zur Theorie und Zielsetzung. Erfolgreiches „Smalltalken“ ist zumindest bis zu einem gewissen Grad erlernbar. Stets vorausgesetzt, dass der Einzelne dafür von seiner Persönlichkeitsstruktur her prädestiniert ist und eben kein Mauerblümchen, sprich „eine Gesellschaftsleuchte ohne Wattleistung“, wie das Tom Wolfe in seinem „Fegefeuer der Eitelkeiten“ an einer Stelle tituliert, darstellt. Ist man also bereit, sich ins Party- oder feierliche Empfangsvergnügen zu stürzen, stellt sich einem quasi bereits die erste Hürde in den Weg: Wie mache ich mich kenntlich, welcher Akt des Vorstellungsprocedures empfiehlt sich bei der sozialen Fellpflege? Doris Martin hat als Antwort darauf die GNA-Formel kreiert. Das Kürzel steht für Gruß-Name-Aufhänger. Martin: „Nehmen Sie Augenkontakt auf, lächeln Sie und sagen Sie ‚Hallo‘ oder was eben beim jeweiligen Anlass angesagt ist.“ Es folgt die Namensnennung, höflicherweise bestehend aus Vor- und Familienname und schließlich die Zusatzinformation für das Vis-à-vis, in welchem Konnex man zum Ereignis bzw. zu Gastgeber oder Veranstalter steht. Für Kommunikationsprofi Christian

## PLAY IT RIGHT, SAM

### Do's und Dont's im Visitenkarten-Spiel

1. Das richtige Timing einsetzen. Ein Kartentausch erfolgt am Beginn oder am Ende einer Besprechung.
2. Visitenkarten nicht wahllos verteilen.
3. Visitenkarten mit handschriftlichem Zusatz versehen. Das ist persönlicher, speziell wenn Unterlagen verschickt werden.
4. Keine schmutzigen Visitenkarten überreichen. Das wirkt ungepflegt und unorganisiert. Notfalls lieber Namen und Telefonnummer auf einem sauberen Blatt Papier notieren.
5. Visitenkarte niemals während des Essens auspacken. Dieselbe lieber beim Abschied und möglichst unter vier Augen überreichen.

Kraxner jedoch begibt sich für erfolgreichen Smalltalk Entscheidendes bereits vor dem beschriebenen Begrüßungsritual. Einerseits durch körpersprachlich zum Ausdruck gebrachtes selbstbewusstes Auftreten und andererseits durch mögliche Recherche im Vorfeld des Events. Ist mir ein Kontakt zu jemandem besonders wichtig, bleibt Kompetenzvermittlung entscheidend. Denn mit der Floskel vom für die Jahreszeit verblüffend kalten Wetter lockt man keinen Hund hinter dem Ofen, in dem die Flamme der Aufmerksamkeit lodert, hervor. Kraxner: „Wer es versteht, gewisse Leidenschaften oder Hobbys seines Gesprächspartners anzusprechen – beispielsweise durch eine gescheite Frage oder eine humorvolle Bemerkung – kann zweifelsohne punkten.“ Womit gleich der heikle Punkt, welche Themen sich für Smalltalk überhaupt eignen, aufs Tapet gebracht sei. Die gute Nachricht: Im

## DORIS MARTIN

### Perfektes Scheitern in zehn Schritten

1. Zerzaustes Haar, verkittetes Hemd, unrasiertes Kinn und schmutzige Fingernägel machen sich immer gut.
2. Gebückte Haltung, verschränkte Arme, ein misstrauischer Gesichtsausdruck signalisieren Offenheit und die Bereitschaft zum lockeren Plaudern.
3. Sich bei Partys sofort in die letzte Ecke verdrücken und abwarten, was passiert.
4. Stehen zwei oder mehrere Leute beisammen, nicht lange herumfackeln, sich einmengen und sofort den Wortführer mimen.
5. Die Vorstellung der eigenen Person entfällt. Man redet ja doch bloß nur ein paar Minuten miteinander.
6. Ein guter Gesprächseinstieg ist wichtig, etwa: „Ich habe gehört, Ihre Herzoperation ist nicht so gut verlaufen. Gehen Sie jetzt bald in Pension?“
7. Stets persönliche Dinge inhaltlich hervorkehren: „Ist Ihre Haarpracht echt?“
8. Im Smalltalk den Experten für sehr viele Themen unter Beweis stellen, das macht einen unweigerlich zum Sympathieträger.
9. Notfalls zu streiten beginnen, um seinen Standpunkt und seine Argumente nachhaltig zu unterstreichen. Kleine Beschimpfungen kommen gut.
10. Am besten grußlos zum nächsten Smalltalk-Partner wechseln.

## ZUR PERSON

Doris Martin ist erfolgreiche Autorin in Sachen Zwischenmenschlichkeit. Im Münchner Wilhelm Heyne Verlag publizierte sie zuletzt jeweils als Taschenbuch:

■ **Die sanfte Macht der leisen Töne:** Mit Einflussnahme zum Erfolg (gemeinsam mit Karin Boeck, 2001)

■ **Image-Design:** Die Hohe Kunst der Selbstdarstellung (2001)

■ **Small Talk:** Die wichtigsten Regeln fürs kleine Gespräch (2000)

Mag. Christian Kraxner ist Verhaltenstrainer und Projektmanager im Bildungsbereich. Zu seinen Kunden zählen beispielsweise die Diplomatische Akademie, der Absolventenverein der Universität Wien, diverse Kulturinstitutionen sowie Interessenvertretungen aus Politik und Wirtschaft. Zuletzt erschien von ihm am Wiener Renner-Institut „**Im Überzeugungsgespräch bestehen. Ein Ratgeber für die politische Kommunikation**“. Erreichbar ist er unter 0699/154 48 044 bzw. [kraxner.cuw@univie.ac.at](mailto:kraxner.cuw@univie.ac.at).



© Picor International, Garmisch-Partenkirchen

Grunde genommen kann das meiste, was auf dieser Welt passiert, im „kleinen Gespräch“ angerissen werden. Bei Geld, Politik sowie Klatsch und Tratsch ist allerdings zumindest Vorsicht am Platz. Tabu sind jedenfalls angstbesetzte Inhalte, die Sexualität, Krankheiten oder psychische Probleme betreffen. Doris Martin: „Drei Dinge sind im Smalltalk strikt verboten: zu streiten, zu jammern und mit Spezialwissen zu prahlen.“ Verhaltenstrainer Christian Kraxner bestätigt: „Man sollte niemals in ein Diskussionsfahrwasser kommen. Ziel ist die Kontaktnahme und nicht der argumentative Sieg.“ Schwebt nichtsdestotrotz dann aber doch einmal ein Zwist in jenem Raum, in dem sonst bloß unbeschwertes Lachen das Klirren der Champagnergläser akustisch unterbricht, ist verbales Konfliktmanagement ein vor allem rasches Gebot der Stunde. Strategie dabei: unterschiedliche Meinungen kurz festhalten („Aha, Sie sehen das anders“ oder „Das ist aber einmal eine andere, interessante Sichtweise“) und mit einer Frage respektive einer geistreichen, humorvollen Bemerkung zu einem hoffentlich konfliktärmeren Thema überleiten. Kraxner: „Beim Smalltalk sollte immer ein Fenster der Versöhnung offen bleiben. So kann man ja unterschiedliche Meinungen relativieren, Gemeinsamkeiten herausarbeiten oder als Ablenkung zu einem Drink an die Bar bitten.“



**Christian Kraxner:**  
**„Wer es beim Smalltalk versteht, gewisse Leidenschaften oder Hobbys seines Gesprächspartners anzusprechen, kann zweifelsohne punkten.“**

Interesse, Takt und Aufmerksamkeit zeichnen den exzellenten Smalltalker aus, meint wiederum Doris Martin: „Wer andere ermutigt, von sich zu erzählen, hält Gespräche mühelos im Gang.“ Zum guten Ton gehört schließlich auch das passende Smalltalk-Finale. Der amerikanische Psychologe Leonard Zunin hat ermittelt, dass ein flüchtiges Gespräch – wo auch immer geführt – mindestens vier Minuten dauern muss, will man das Gegenüber nicht durch Kurzangebundenheit brüskieren. Ein entschlossener Abschied ist danach aber durchaus en vogue. Sich mit einer banalen Ausrede zu vertschüsseln, ist dagegen verpönt, weil unhöflich. Das gilt beispielsweise für all jene, die nach einem „Ich hole mir nur noch schnell etwas zu trinken“ niemals wiederkehren. Was schade ist, zumal der vielleicht zuvor erfolgreich wie kunstvoll gewobene Beziehungsteppich durch den abschließend schlechten Eindruck Flecken bekommt.