



D I E T E R J . Z I T T L A U

Small Talk

Vom
**KOMMUNIKATIONS-
GURU**
Dieter J. Zittlau

Was kann ich sagen?

Wie vermeide ich
peinliche Situationen?

Wie überzeuge ich
im Gespräch?

Inhalt

Was ist Small Talk?	9
Die Bedeutung von Bedeutung	10
Die Faszination des Nichtssagenden gegenüber dem Nichtssagen	14
Wozu braucht man Small Talk?	16
Small Talk pflegt Beziehungen	16
Small Talk zeigt emotionale Intelligenz	19
Verschiedene Arten von Small Talk	22
Bei welchen Gelegenheiten wird Small Talk eingesetzt?	25
Small Talk zur Begrüßung	25
Small Talk auf Partys	29
Small Talk im Aufzug	30
Small Talk während einer Auto- oder Zugfahrt	31
Small Talk im Flugzeug mit dem unbekanntem Nachbarn	33
Small Talk im Taxi	34
Small Talk bei einem Geschäftsessen	36
Small Talk beim Friseur	37
Small Talk in der Sauna	39
Small Talk im Fitness-Studio	40
Small Talk im Wartezimmer	41
Small Talk in der Warteschlange	42

Small Talk beim Chatten im Internet	44
Small Talk in der Cafeteria	46
Small Talk im Ausland	47
Übungen	54
Wann ist Small Talk gefährlich oder unangebracht?	60
Bei einer Beerdigung	60
Bei einem Bewerbungsgespräch	62
Nach einem Geschäftsessen (bei einem gemeinsamen Spaziergang)	63
Bei einem Vortrag	64
In Sitzungen	66
Bei einem Kundentermin	68
Bei einem Verkaufsgespräch	69
Bei einer Verspätung	73
Übungen	76
Wann braucht man Small Talk?	79
Peinliches Schweigen vermeiden	79
Die große Leere im Kopf verschleiern	82
Namen des Gesprächspartners vergessen	84
Wenn man sich überhaupt nicht erinnert, wer einen begrüßt	85
Small Talk in der mündlichen Prüfung	87

Welche Themen eignen sich für einen Small Talk?	89
Hobbys	89
Musik	91
Sport	91
Aktuelle Geschehnisse	92
Urlaub	93
Wetter	94
Essen	96
Diäten	97
Wohldosierte Komplimente	99
Mit Vorsicht: der Beruf	101
Allgemeine Politik	101
Tiere	102
Autos oder Motorräder	104
Gemeinsame Bekannte	105
Kinder	106
Witze	107
Übungen	109

Welche Themen sind in einem Small Talk gefährlich oder unangebracht?	120
Krankheiten	120
Religion	121
Abstrakte Theorien	123
Intime Informationen	126
Klatsch und Tratsch	126

Angebereien	128
Lügen	129
Nörgeleien	130
Ungebetene Ratschläge	131
Geld	133
Ironie und Sarkasmus	134
Small Talk und Körpersprache	137
Verlegenheitsgesten vermeiden	137
Offenheit, Abwehr und Angriff	142
Wie geht man mit Small Talk um?	145
Mitmachen	145
Flucht	146
Angriff	148
Angst	151
Test: Sind Sie der geborene Small Talker?	154
Wie geht man mit Small Talk in schwierigen Situationen um?	160
Fragen als Small Talk	160
Der verdeckte Small Talk:	
Wie hat der andere das gemeint?	164
Small Talk über Dritte	169
Small Talk bei völliger Ahnungslosigkeit	171
Small Talk in Kombination mit Angriffen	174
Negative Formulierungen im Small Talk vermeiden	177

Was ist Small Talk?

So manche Talkshow im Fernsehen besteht fast ausschließlich aus Small Talk. Small Talk verdient also seine Bezeichnung nicht etwa dadurch, dass er wenig Zeit kostet, sondern vielmehr dadurch, dass er inhaltlich weitgehend aus dem Austausch von Belanglosigkeiten besteht.

Und dennoch muten wir uns diese besondere Form der Kommunikation nicht nur beim Fernsehen, sondern vor allem in der alltäglichen privaten und geschäftlichen Kommunikation zu, ganz zu schweigen von manchen Partys, die ausschließlich zu diesem Zweck stattfinden. Wissenschaftler definieren den Small Talk als „beiläufige Konversation ohne Tiefgang“, weisen auf der anderen Seite aber auch darauf hin, dass sein Wert als Ritual in unserer Gesellschaft beträchtlich sein kann. Schon als sprichwörtlich zu nennen wäre hier das nicht gerade einfallsreiche „übers Wetter reden“. Worin beruht denn dieser Zwang zum Small Talk und wie kann man sich ihm entziehen, wenn man es will? Und gibt es wirklich den intelligenten Small Talk oder ist dieser schon in sich so widersprüchlich wie ein schwarzer Schimmel?

Die Bedeutung von Bedeutung

Wenn wir kritisch anmerken, dass so mancher Small Talk inhaltlich eher in der Bedeutungslosigkeit verschwindet, dann sollten wir uns vielleicht erst einmal kurz Gedanken darüber machen, was Bedeutung oder auch Bedeutungslosigkeit überhaupt meint.

Was ist denn die Bedeutung eines Wortes oder irgendeines Zeichens? Wodurch wird sie bestimmt? Was ist die Bedeutung von Bedeutung? In unserer Zeit, einem Zeitalter der umfassenden Information, wird man die Antwort möglicherweise von der Informationstheorie erwarten – doch leider vergebens. Sie reicht zur Beantwortung dieser Frage nicht aus. So stellt der Sprachwissenschaftler Hörmann treffend fest: „... der Informationsgehalt einer Mitteilung darf nicht verwechselt werden mit der Bedeutung dieser Mitteilung“.

Helfen dann vielleicht die Beschreibungen des Wortes *Bedeutung* in gängigen Lexika? Was findet man hier dazu? Sie definieren *Bedeutung* als „dasjenige, was ein sprachlicher Ausdruck oder ein anderes Zeichen zu verstehen gibt“. Es geht also um das *Verstehen*, um das Nachvollziehen-Können des Gemeinten, mit anderen Worten um einen unverzichtbaren Teil jeder wirkungsvollen Kommunikation zwischen zwei und mehr Menschen.

Als Student hatte ich oft Gelegenheit und Veranlassung, an meinen alten und billigen Autos herumzubasteln. Bei komplizierteren Reparaturen ließ ich mir jedoch in der Regel

von den befreundeten Eigentümern einer Autowerkstatt helfen. In besonders schwierigen Fällen legte der erfahrene Kraftfahrzeug-Monteur auch selbst Hand an, und ich hatte dann lediglich die Aufgabe, ihm das passende Werkzeug anzureichen. Doch wenn er mich bat, ihm ein bestimmtes Werkzeug zu geben, konnte ich sehr häufig nur ratlos meinen Blick über seine riesige Wand mit säuberlich geordneten Zangen, Schraubenschlüsseln und anderen Dingen schweifen lassen, für die ich keine Namen hatte.

Ich kannte schlicht und ergreifend die Bezeichnung für die meisten Werkzeuge nicht und wusste somit auch nicht, welches ich ihm reichen sollte. Das, was er sagte, hatte für mich einfach keine Bedeutung, ich konnte dem Begriff keinen Gegenstand zuordnen.

Für Philosophen

Für den Philosophen G. Frege zum Beispiel besteht die Bedeutung eines Namens in dem mit ihm bezeichneten Gegenstand, sein Sinn aber in der Art und Weise seines Gebrauchs. So ist beispielsweise die Bedeutung von Abendstern und Morgenstern dieselbe, weil beide Ausdrücke denselben Gegenstand, nämlich den Planeten Venus, bezeichnen – ihr Sinn und damit die Art und Gelegenheit ihres Gebrauchs sind jedoch grundverschieden. Denn der Stern am Abend wird üblicherweise als Abendstern und nicht als Morgenstern bezeichnet, auch wenn sich hinter beiden Ausdrücken der gleiche Himmelskörper verbirgt.

Aber verlieren wir uns mit solchen Überlegungen nicht in ein Feld philosophischer Spekulationen, die auf die tägliche Praxis des Verstehens keinen Einfluss haben? Manche könnten das meinen. Aber tatsächlich spielen solche Verwirrungen bei zahllosen Missverständnissen im Alltag eine Rolle.

Wenn zum Beispiel Anhänger verschiedener politischer Gruppierungen über Grenzwerte verschiedener Schadstoffe streiten, so benutzen sie dabei oft den in seiner Bedeutung völlig unklaren Begriff *Schadstoff*. Nun sagte schon im 16. Jahrhundert der berühmte Arzt Paracelsus: „Die Menge macht das Gift.“ Wenn demnach ein bestimmter Stoff erst in einer bestimmten Menge giftig ist und gesundheitliche Schäden hervorruft, ist die Kennzeichnung dieses Stoffes als Schadstoff abhängig von der persönlichen Einstellung des Sprechers. Die Wahrscheinlichkeit, bei der Verwendung derartiger Begriffe aneinander vorbeizureden, ist also recht hoch, und die damit einhergehenden Verwirrungen und Streitigkeiten füllen täglich unsere Zeitungen. Und diese Streitigkeiten leben zusätzlich von der falschen Annahme, dass man den anderen verstanden hätte, oder im schlimmsten Fall von dem bewussten Versuch, ihn nicht zu verstehen.

In besonderen Situationen, etwa wenn wir mit ganz verschiedenen Sprachen in Berührung kommen, hilft auch das aufrichtigste Bemühen, den anderen zu verstehen,

nicht mehr. Was das heißt, durfte ich eines Tages am eigenen Leibe erfahren: Ich ließ mich von Freunden in Tunesien dazu überreden, mit ihnen ins Kino zu gehen, und sah mich dort einem Spielfilm in indischer Sprache, aber mit arabischen Untertiteln gegenüber. Bedauerlicherweise verstehe ich weder ein Wort Indisch, noch kann ich Arabisch lesen. Und mich ohne Worte zu verständigen war im Kino ja auch nicht möglich.

Sie empfinden dieses Beispiel möglicherweise als zu exotisch, als zu weit hergeholt? Dann hören Sie als Laie doch einfach einmal ausgebildeten Juristen, Medizinern oder Soziologen unter sich zu und entscheiden dann, ob Ihnen nicht sogar arabische Untertitel lieber wären. Nicht umsonst gibt es das geflügelte Wort vom Fachchinesisch, mit dem – mitunter wohl auch vorsätzlich – bestimmte Menschen vom Gespräch ausgeschlossen werden sollen.

Was hat das Ganze nun mit Small Talk zu tun? Das wird am folgenden Beispiel schnell klar: Die besonders häufig benutzte Floskel „Mensch, ist das wieder ein Wetter heute“ hat keinerlei Bedeutung. Denn in der Geschichte der Menschheit dürfte es noch keinen einzigen Tag ohne Wetter gegeben haben. Und auch der schon zumindest in eine Richtung weisende Spruch „Ich bin vielleicht fertig heute“ ist dermaßen vieldeutig, dass er ohne Nachfrage beim besten Willen nichts aussagt. Was aber veranlasst uns zu solchen nichtssagenden Äußerungen?