



Foto: Robert Kneschke – Fotolia.com

Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer

## Plaudern und punkten

*Wer sich im Beruf entspannt mit anderen unterhalten kann, wird als kompetent und sympathisch wahrgenommen. Doch gerade Auszubildende unterschätzen die Bedeutung von Small Talk und sind dann überfordert, wenn sie mit Kunden, Lieferanten oder Geschäftspartnern plaudern sollen.*

**A**usbildungsverantwortliche betrachten Small Talk als ein Zeichen ausgeprägter Kommunikationsfähigkeit und erwarten auch dementsprechende Fähigkeiten. Das stößt bei vielen Auszubildenden zunächst auf Unverständnis. Hier ist also Überzeugungsarbeit gefragt.

Folgende Argumente verdeutlichen den Auszubildenden die Funktion und den Nutzen von Small Talk im Außenkontakt: Mit Small Talk werden Empathie und Wertschätzung signalisiert. Dies stärkt die Beziehung zu Kunden und anderen externen Kontaktpersonen. Small Talk hilft Situationen aufzulockern und zu entspannen. Schließ-

lich kann Small Talk dazu beitragen, als souveräner und professioneller Vertreter des Unternehmens wahrgenommen zu werden.

Damit diese positiven Effekte auch eintreten, sollten die Auszubildenden wissen, wie sie beim Small Talk vorgehen. In der Praxis tun sie sich häufig schwer zu erkennen, bei welchen Gelegenheiten Small Talk nützlich ist, Themen zu wählen, die sich für den Small Talk eignen und den Einstieg in ein Gespräch zu finden. Im Außenkontakt bieten sich Auszubildenden zahlreiche Gelegenheiten, ihre Kompetenz im Small Talk zu trainieren: nicht nur während eines Firmenevents mit Kunden, sondern auch im ganz normalen Alltag, beispielsweise

- vor und nach einem Verkaufsgespräch oder einer Beratung,
- während etwas ausgeladen/ eingeladen wird,
- während man auf dem Betriebsgelände von A nach B unterwegs ist (zum Beispiel im Aufzug),

- während man gemeinsam auf eine Person, auf Waren oder Unterlagen wartet,
- in einer Besprechungspause. Diese Vielfalt der Gelegenheiten sollte den Auszubildenden vor Augen geführt werden – auch wenn sich die Situationen je nach Ausbildungsbetrieb unterschiedlich gestalten können. Hier kann es hilfreich sein, dass Auszubildende ihre persönliche Liste der Small Talk-Gelegenheiten aufstellen: Sie erhalten die Aufgabe, während eines bestimmten Arbeitstages sämtliche Begegnungen zu sammeln, die im Außenkontakt für einen Small Talk geeignet waren. Bei einer Azubi-Runde stellen alle Auszubildenden „ihre“ Small Talk-Situationen vor und diskutieren, welches Thema im konkreten Fall passend gewesen wäre.

### Worüber sprechen?

Hier zeigt sich immer wieder, dass Auszubildende häufig nicht erkennen, welche Themen ungeeignet sind und warum. So „verwechseln“

### ARTIKELSERIE

#### Tipps für die Ausbildungspraxis

In Beiträgen dieser Serie werden typische Problemstellungen im Ausbildungsalltag aufgegriffen und Ausbildungsverantwortlichen Werkzeuge im Umgang damit an die Hand gegeben.

sie häufig interessante, aufregende oder brisante Themen mit geeigneten Themen. Deshalb ist es empfehlenswert, den Small Talk als eine Gesprächsform zu verankern,

- die inhaltlich an der Oberfläche bleibt,
- die positive Gefühle auslöst,
- die die Privatsphäre der Beteiligten respektiert,
- bei der Gemeinsamkeiten betont werden.

Schließlich soll der Small Talk zu einer angenehmen Stimmung beitragen. Daher können Auszubildende ermuntert werden, sich einen „Vorrat“ an passenden Themen anzulegen (zum Beispiel die Erlebnisse des letzten Urlaubs, was so toll am Stand-up-Paddling ist, welchen Film man gerade gesehen hat, wo es die beste Pizza der Stadt gibt).

Genau das Gegenteil wird erreicht, wenn ein Small Talk sich beispielsweise um die folgenden Themen dreht:

- Tod, Unfälle, Naturkatastrophen: Hier handelt sich um tragische Ereignisse, die einen emotional herunterziehen.
- Partnerschaft, Beziehungsprobleme, Sex: Hier wird die Privatsphäre verletzt.
- Krankheiten und ihre Symptome, Ungeziefer, Schmutz: Hier können rasch Ekelgefühle hochkommen.
- politische oder gesellschaftliche Themen (Terrorbekämpfung, Zuwanderer, Umweltschutz, Arbeitslosigkeit): Diese Themen können schnell zu handfesten Diskussionen führen.

Wenn Themen dieser Art angesprochen werden, können die Ziele des Small Talks nur schwer erreicht werden. Schlimmstenfalls können die Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern ernsthaft belastet werden. Wie schnell dies bei unpassenden Themen geschehen kann, lässt sich anhand von simulierten Gesprächssituationen mit den Azubis veranschaulichen. Die Ausbildungsverantwortlichen übernehmen dabei die Rolle des sich ekelnden Kunden oder des in seiner Privatsphäre verletzten Geschäftspartners.

## Gespräch anfangen

Für Auszubildende sind die folgenden Einstiegsszenarien in der Re-

## Pannenhilfe beim Small Talk

Auszubildende haben vor allem Angst, sich im Gespräch zu blamieren oder ungeschickt zu reagieren. Die folgenden Tipps helfen, sich hier souverän aus der Affäre zu ziehen.



Foto: trendobjects – iStock.com

Was passiert ist	Reaktion
Wenn man eine Wissenslücke gezeigt hat, die dem anderen aufgefallen ist,	... sich kurz (!) für den Hinweis bedanken und die Unterhaltung fortsetzen.
Wenn man sich bei einem Thema nicht auskennt (Golf spielen, vegane Ernährung, Kreuzfahrten, Yoga, Oper, Heimwerken...),	... zugeben, dass man sich nicht auskennt. ... weiterhin Interesse signalisieren.
Wenn man zu einem Thema anderer Meinung ist als der momentane Gesprächspartner,	... diplomatische Statements abgeben: „Wirklich eine schwierige Frage.“ „Dazu habe ich mir noch keine abschließende Meinung gebildet.“
Wenn ein Thema angeschnitten wird, das einem unangenehm ist,	... einen Themenwechsel einleiten: „Wussten Sie eigentlich, dass ...? Also mich hat das total überrascht.“ „Hört sich interessant an. Aber haben Sie schon gehört, dass ...?“
Wenn man das Gespräch beenden muss (Termin bei Vorgesetzten, andere aus dem Team warten, man muss noch eine eilige Arbeit erledigen, der nächste Kunde signalisiert Beratungsbedarf),	... eine Gesprächspause abwarten. ... den Sachverhalt kurz schildern. ... für das nette Gespräch danken und sich verabschieden.

gel am einfachsten zu bewältigen. Wenn sich die Gesprächspartner noch nicht kennen, ist eine kurze Vorstellung der eigenen Person ein idealer Start. Wichtig dabei: Nicht nur den Vor- und Zunamen nennen, sondern dem Gesprächspartner Zusatzinformationen liefern, wie beispielsweise zum Ausbildungsstand oder zur gegenwärtigen Abteilung: „Mein Name ist Alexander Böhme. Ich bin der neue Azubi und seit 1. September im Betrieb.“ „Ich glaube, wir kennen uns noch nicht. Ich heiße Petra Meyer und arbeite im Rahmen meiner Ausbildung gerade im Labor.“

Sind beide Gesprächspartner bereits miteinander bekannt, genügt eine simple Einstiegsbemerkung, um den Small Talk zu beginnen. Diese kann eine allgemeine Äußerung („Ist ja ein super Wetter heute!“), eine Nettigkeit („Schön, dass wir uns heute sehen.“) oder ein Kompliment („Sie haben ja einen niedlichen Hund!“) sein. Dies genügt häufig schon, um den Gesprächspartner nun seinerseits zu einer Äußerung zu veranlassen –

und schon ist eine Plauderei im Gange.

## Bloß nicht zutexten

Dankbar werden die Auszubildenden auch den folgenden Hinweis aufgreifen: Es wird nicht erwartet, den Gesprächspartner permanent durch besonders amüsante Bemerkungen und witzige Anekdoten bei Laune zu halten. Es geht in erster Linie darum, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Dies gelingt auch dadurch, dass man wenig sagt und dafür dem anderen interessiert zuhört.

Gerade Menschen mit einem ausgeprägten Mitteilungsbedürfnis finden es wunderbar, selbst amüsante Bemerkungen zu machen und witzige Anekdoten zu erzählen. Dann wird Small Talk einfach: Anstatt nun einen Wettbewerb in puncto Schlagfertigkeit zu starten, ist es wirkungsvoller durch wohl-dosiert eingestreute Bemerkungen („Das ist ja spannend!“ „Ach, was“, „Echt?“ „Ach du liebe Zeit“ „Schon verrückt, was?“) für einen reibungslosen Ablauf des Small Talks zu sorgen. ■

### Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



Regina Schäfer

Beide: Expertinnen für Kommunikation im Beruf, Frankfurt am Main  
Beraterinnen, Trainerinnen, Dozentinnen, Buchautorinnen  
office@vitamin-k-plus.de  
www.vitamin-k-plus.de