



Wie man ein besserer Gesprächspartner wird. Das Geheimnis des Smalltalks in der Liebe und im Alltag – und für Marken

Lesegenuss: 12 Minuten

Ein aktueller [Beitrag](#) des Psychologen Rob Henderson hat kürzlich meine Aufmerksamkeit gefangen. Er bestätigte meine Wahrnehmung, dass viele, gerade jüngere Menschen, nicht besonders gut in Smalltalk sind. Und dass die meisten Menschen die fundamentale Bedeutung des Smalltalks unterschätzen. Und nicht nur Menschen, auch Marken unterschätzen den munteren salienzstärkenden Smalltalk mit ihrer Zielgruppe. Im Folgenden zeige ich die wichtigsten Erkenntnisse für **mehr** Smalltalk und im zweiten, etwas ausführlicheren Teil, führe ich Hendersons beste Tipps für entspannteren Smalltalk auf. Die Profis unter uns können den zweiten Teil also gerne querlesen.

Henderson weckt uns zuerst mit der Angst mit der man zu kämpfen hat, wenn man in einen Raum voller Fremder gehen muss und glaubt nichts zu sagen zu haben. Das Gefühl haben wir vermutlich alle schon mal gehabt. Für erfahrene Smalltalker ist das inzwischen kein Problem mehr.



Bildnachweis: shutterstock.com / Rawpixel.com

Kürzlich besuchte Henderson als Freund der Veranstalter ein Matchmaking-Event. Die Beteiligung war ausgezeichnet und mehrere Teilnehmer tauschten Telefonnummern aus. Ihm ist schnell aufgefallen, dass die jungen Leute nicht mehr so geübt darin sind, gute Gespräche zu führen. Vielleicht liegt es an den sozialen Medien oder an den Nachwirkungen der Kontaktbeschränkungen?

Was müssten diese Teilnehmer lernen? Zunächst einmal sollte man wissen, dass es bei den meisten Gesprächen nicht um den Austausch von Informationen geht. Meistens, vor allem zu Beginn eines Kennenlernens, besteht ein Gespräch aus Smalltalk und leerem Geplauder. Das dazu dient, die Freundlichkeit und Vertrauenswürdigkeit anderer implizit zu bewerten.

Diese Idee wurde von dem Evolutionspsychologen Robin Dunbar entwickelt. Er stellte fest, dass es bei der gegenseitigen Körperpflege unter Affen nicht in erster Linie um Hygiene geht, sondern vielmehr darum, Beziehungen zu knüpfen, und Bindungen zu festigen. Dunbar vertrat die Ansicht, dass Smalltalk für Menschen das Äquivalent zum Pflegeverhalten ist. Das heißt, bei einem Großteil unserer Gespräche geht es nicht nur um den Austausch konkreter Informationen (auch wenn es oft passiert), sondern auch um den Aufbau und die Pflege sozialer Beziehungen.

Viele intelligente junge Leute denken, dass Smalltalk Zeitverschwendung sei. Ich selbst habe früher auch so gedacht. All das "Wie geht's?" und das Geplauder über Wetter und Sport. Das erschien mir einfach sinnfrei und zu oberflächlich.

In der Realität sind die meisten Gespräche weder tiefgründig noch durchdacht oder komplex. Wenn Sie mit Menschen in Kontakt kommen wollen, ist es hilfreich, die Grundlagen einer alltäglichen Konversation zu beherrschen.



Smalltalk - die Art von Gespräch, die zwischen zwei Menschen stattfindet, die sich nicht kennen - gehört zu den wichtigsten Gesprächen (!), die wir führen. Der Professor der Stanford Graduate School of Business, Thomas Harrell, untersuchte, was den Erfolg der Absolventen der Schule vorhersagt. Er und sein Team fanden heraus, dass der Notendurchschnitt keine Vorhersage für den zukünftigen Erfolg ist. Das Merkmal, das die erfolgreichsten Absolventen der Schule gemeinsam hatten, war **Redegewandtheit**. Diejenigen, die ein Unternehmen gegründet und die Karriereleiter erklommen hatten, waren diejenigen, die sich in jeder Situation mit jedem unterhalten konnten.

In allen Kontexten - gesellschaftlich, beruflich, romantisch - können Sie dasselbe Ziel verfolgen: ein Gespräch beginnen, es in Gang halten, eine Bindung aufbauen und die andere Person mit dem Gedanken zurücklassen: "Ich mag diesen Menschen."

Wir denken zu pessimistisch:

Es ist einfacher, dieses Ziel zu erreichen, als viele denken. Untersuchungen haben gezeigt, dass Menschen nach sozialen Interaktionen systematisch unterschätzen, wie sehr ihre Gesprächspartner sie mögen und ihre Gesellschaft genießen. Forscher kamen zu dem Schluss: "Konversation scheint ein Bereich zu sein, in dem Menschen einen untypischen Pessimismus in Bezug auf ihre Leistung an den Tag legen". Lassen Sie sich nicht davon zurückhalten.

Als ich kürzlich ein [Interview](#) mit Ian McGilchrist las, der die extrem unterschiedlichen Funktionen der beiden Gehirnhälften erforscht, hatte ich einen Aha Moment. McGilchrist argumentiert, dass die rechte Gehirnhälfte zentral für unser Verständnis der Welt ist, dass hier unser intuitives Wissen gespeichert ist, wie die Dinge zusammenhängen, vor allem wie diese in den Kontexten zueinander in *Beziehung* stehen.

Also nicht etwa nur ‚Emotionen‘. Unsere sozialen Beziehungen spielen darin die zentrale Rolle und somit dürfte der gelungene Smalltalk die Bedürfnisse der rechten Gehirnhälfte befriedigen.



Bildnachweis: Shutterstock.com / Bulantikov

Teil 2: Tipps für besseren Smalltalk

Smalltalk kann man lernen. In ihrem Buch „Talk: The Science of Conversation“ gibt die Sozialpsychologin Elizabeth Stokoe viele nützliche Tipps zur Kommunikation. Ein Punkt aus dem Buch: "Eine gute Unterhaltung besteht aus Fragen; wenn Sie innerhalb von zwei Minuten keine gestellt haben, sollten Sie innehalten und sich darauf konzentrieren."

Viele Menschen verstehen das intuitiv. Die besten Gesprächspartner, die ich je getroffen habe, sind hervorragend darin, Fragen zu stellen. Sogar dumme oder naive Fragen. Talentierte Gesprächspartner stellen dumme Fragen, nur um ein Gesprächsthema zu haben. Treiben Sie es nicht zu weit, sonst verwandelt sich das Gespräch in ein Interview. Das passiert häufig bei Speeddating Veranstaltungen. Die klingen nach Fun, sind aber oft sehr langweilig. Der Grund: Sie werden zu Interviews. Man stellt sich die gleichen Fragen. Woher kommen Sie, was machen Sie, wie lange leben Sie schon hier, und so weiter. Gute Unterhaltungen sind keine Interviews.



Werfen Sie Gesprächsköder aus:

Fragen zu stellen ist gut. Aber auch geschickt das Interesse der anderen Person zu wecken. Anders ausgedrückt: Sie sollten es leicht machen, dass man Ihnen Fragen stellt. Nutzen Sie Gesprächsköder. Einige Beispiele, zusammen mit der Frage, die Sie vielleicht hervorrufen wollen:

"Wo ich vorher gelebt habe..." (Wo haben Sie vorher gelebt?)

"Als ich in Australien lebte..." (Wo in Australien? Warum haben Sie dort gelebt?)

"In diesem Buch, das ich gerade lese..." (Welches Buch?)

"Nach dem Training mache ich normalerweise..." (Training - für was?)

Hier geht es vor allem darum, Ihren Gesprächspartner aufzumuntern, aktiv zu werden.

Glücklicherweise hat fast jeder zumindest ein paar interessante oder halbwegs interessante Dinge, über die man sprechen kann. Kochen, Reisen, Sport, Bücher, die man liest, Sprachen, die man lernt, Aufsätze, die man schreibt, Projekte, die man entwickelt, Dinge, die man repariert, Veranstaltungen die man besucht und so weiter. Wenn Sie die meiste Zeit Ihres Lebens damit verbringen, durch die sozialen Medien zu scrollen, werden Sie ein langweiliger Mensch sein. Macht das also nicht.

Der Sinn von Smalltalk und leerem Geschwätz ist es, dem anderen ein gutes Gefühl zu geben. Stellen Sie Fragen, bis Sie eine Gemeinsamkeit gefunden haben, und vertiefen Sie sich dann in dieses Thema. Wenn das Gespräch ins Stocken gerät, ist es in Ordnung, andere Fragen zu stellen oder andere Gesprächsköder auszulegen.

Vermeidet traurige Geschichten und lasst Witze eher weg. Humor ist von Mensch zu Mensch verschieden. Um ein guter Gesprächspartner zu werden, bedarf es der Wiederholung in der Praxis. Trainieren Sie durch regelmäßige soziale Interaktion. Benutzen Sie nicht die Selbstbedienungskasse im Laden. Scheuen Sie sich nicht, ein wenig Smalltalk mit Baristas, Bedienungen und Fitnessstudio-Mitarbeitern zu führen. Das bedeutet nicht, dass Sie ihnen die Ohren vollquatschen und die Schlange aufhalten. Es bedeutet nur, dass Sie sagen: "Hey, wie geht's".

Wenn Ihre Taxi-Fahrerin Sie fragt, wie Ihr Tag gelaufen ist, sollten Sie sie nicht mit einem "Gut" abwimmeln und die Ohrhörer montieren. Sie können ihr sogar ein wenig darüber erzählen, was Sie an diesem Tag vorhaben, oder fragen, ob sie selbst einen anstrengenden Tag hatte.

Es gibt empirische Belege dafür, dass Menschen sich authentischer fühlen, wenn sie sich extravertiert verhalten, selbst wenn sie sich selbst als introvertiert bezeichnen. Menschen fühlen sich am authentischsten, wenn sie sich auf eine Weise verhalten, die andere Menschen anziehend finden.



Bildnachweis: istockphoto.com / fizkes



Henderson spricht mit Taxi-Fahrern. Und stellt pfiffige Fragen: Wie viele Fahrgäste sie an einem typischen Tag haben, ihren Rekord für die meisten Aufträge an einem Tag und die weiteste Strecke, die sie jemals für einen Auftrag gefahren sind. Bei Taxifahrern bin ich selbst meist einsilbig, außer in Berlin, die Taxler dort ignorieren jede Einsilbigkeit. Ich werde Hendersons Fragen probieren.

Gespräche sind wie jede andere Fähigkeit. Man muss üben.

Es ist wie mit der körperlichen Fitness. Je mehr man daran arbeitet, desto besser wird man.

So gut wie jeder, unabhängig von Persönlichkeit, Temperament, kognitiven Fähigkeiten usw., kann seine Gesprächsfähigkeit verbessern. Wenn Sie an Ihrem Laptop arbeiten müssen, sollten Sie sich nicht den ganzen Tag in Ihrer Wohnung verkriechen. Ich habe einige Kapitel meiner Bücher in Cafes geschrieben. Wenn zwei Fitnessstudios gleich weit von Ihrem Haus entfernt sind und Sie alleinstehend sind, wäre es vielleicht klüger, dem Fitnessstudio beizutreten, das sich in der Nähe eines Cafés oder eines Lebensmittelladens befindet.

Beziehungen profitieren vom Smalltalk

Smalltalk und leeres Geschwätz sind aber nicht nur zum Kennenlernen wichtig. Er kann auch für die Aufrechterhaltung einer Beziehung wichtig sein. Die Gefühle der Intimität in einer Beziehung lassen oft nach. Viele Männer denken, dass Kommunikation nur dazu da ist, Informationen zu übermitteln. Aber eine Unterhaltung, selbst wenn es um nichts Wichtiges geht, trägt dazu bei, die Beziehung aufrechtzuerhalten und beruhigt den romantischen Partner.



Bildnachweis: istockfoto.com / Goksi

Henderson hat das selbst erst nach Jahren begriffen. Und dann die Fragen nach seinem Tag nicht mehr abgeblockt. Er ging den Tag also durch und erklärte ihr, wie er aufwachte, Zahnpasta auf seine Oral-B drückte (in der Regel ist Spezifität lustiger als allgemeine Begriffe), den Schalter an seiner Kaffeemaschine umlegte usw. Und dann stellte er ihr dieselbe Frage. Eine kleine Plauderei, ein leichtes Geplänkel, ein zwangloses Gespräch ohne klares Ziel vor Augen. Der Kit für gute Beziehungen.

Einige weitere Tipps

Eine kürzlich durchgeführte Studie hat ergeben, dass Menschen ihre Gesprächspartner besser bewerten, wenn diese lächeln, viel nicken und mit größerer Intensität sprechen. Monotonie ist Gift für die Smalltalk Wirkung.

Wenn Sie wirklich schüchtern sind, können Sie das Verhalten oder die Persönlichkeit eines sozial selbstbewussten Vorbilds annehmen. Dieses extravertierte Vorbild könnte ein Freund, ein Coach, ein Schauspieler, ein Influencer, ein Podcaster, ein Kollege usw. sein. Wenn Sie schüchtern sind (was oft auf ein inneres Gefühl zurückzuführen ist, dass Sie es nicht wert sind, an einem Gespräch teilzunehmen), verhalten Sie sich wie jemand anderes. Ihr schlechtes Kopieren von dieser Person ist besser, als ein Mauerblümchen zu sein und den sozialen Kontakt zu meiden. Fragen Sie sich in einer sozialen Situation, in der Sie sich nervös oder schüchtern fühlen, was Ihr extravertiertes Vorbild tun würde, und tun Sie das.



Das sind also einige von Hendersons Tipps, wie man ein besserer Gesprächspartner wird. Im [Originalartikel](#) gibt's noch viele mehr.

Um es kurz zusammenzufassen:

1. Bei den meisten Kennenlerngesprächen geht es um soziale Harmonie, gute Schwingungen und die unbewusste Einschätzung, ob eine Person freundlich und vertrauenswürdig ist.
2. Stellen Sie Fragen, und machen Sie es Ihrem Gesprächspartner leicht, Ihnen Fragen zu stellen. Je interessanter Ihr Leben ist, desto einfacher ist es für andere, Ihnen Fragen zu stellen.
3. Wenn Sie nicht aus Ihrem eigenen Kopf herauskommen, versuchen Sie, eine extravertierte Person zu verkörpern, die Sie bewundern. Es ist besser, eine schlechtere Version von ihr zu spielen, als ein Mauerblümchen oder als Einzelgänger zu erscheinen.
4. Übung. Um sich mit einer bestimmten Person gut unterhalten zu können, müssen Sie sich erst einmal mit Small Talk im Allgemeinen vertraut machen. Sprechen Sie mehr mit den Menschen um Sie herum.

Smalltalk bei Marken:

Ich hatte eingangs erwähnt, dass auch Marken den Smalltalk weniger zu schätzen scheinen und uns lieber mit Informationen intellektuell überzeugen wollen. Über die Nachhaltigkeitsinitiativen, dem sozialen Engagement bei gerade angesagten Themen, vielleicht die Pride Haltung oder die bessere CO₂ Bilanz. Das sind alles wichtige Dinge. Aber in der herrschenden Informationsflut wäre unsere Bindung zur Marke vermutlich mehr geholfen, wenn die Marke uns einfach immer wieder bestätigt, wie gut sie in unsere Verwendungskontexte passt. Und damit sicherstellt, dass die Marke in der Kaufsituation erinnert wird.

Der Discounter Penny hat das gerade erfahren müssen. Die kurze Aktion, bei einigen Produkten klimagerechte ‚Wahre Preise‘ zu verlangen, löste bei vielen Kunden starke Irritation aus. Die Aktion war konträr zum Slogan des Discounters: „Wer günstig will, muss Penny“. Ein Slogan, der auch nicht besonders charmant rüberkommt. Also besser auch den Markensmalltalk mit den Kunden üben, für das gute Einkaufsgefühl.

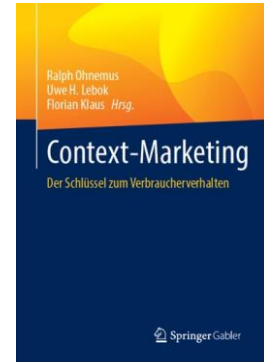


Buchempfehlung

Von Ralph Ohnemus, Uwe H. Lebok, Florian Klaus:

Context-Marketing

Der Schlüssel zum Verbraucherverhalten zum [Bestellen](#).



Feedback, Anregungen oder Kritik zu diesem Artikel:
braincandy@ka-brandresearch.com

Der Autor

Ralph Ohnemus, CEO. Seit 2001 Vorstand und Hauptanteilseigner von K&A BrandResearch. Vorher war er 15 Jahre Kunde von K&A BrandResearch. Nationale und internationale Marketing- und Vertriebserfahrung in Senior Management Positionen, darunter FMCG, Mode, Medien und Telekommunikation – zuletzt als SVP Consumer Sales verantwortlich für Marketing, Vertrieb und Filialketten bei Viag Interkom O2.

Kontakt: r.ohnemus@ka-brandresearch.com

