

Dieter J. Zittlau  
Small Talk



Dieter J. Zittlau

## **Small Talk**

Was kann ich sagen?

Wie vermeide ich peinliche Situationen?

Wie überzeuge ich im Gespräch?

**humboldt**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86910-012-8

Dieses Buch gibt es auch als E-Book: ISBN 978-3-86910-935-0

Der Autor: Dr. Dieter J. Zittlau arbeitet seit über 25 Jahren als erfolgreicher Rhetorik- und Management-Trainer. Er ist Hochschuldozent für Psychologie mit dem Schwerpunkt Kommunikation in Düsseldorf. Durch seine Erfahrung weiß er: Mit den richtigen Übungen kann jeder einen gelungenen Small Talk führen.

Originalausgabe

© 2010 humboldt

Ein Imprint der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover  
[www.schluetersche.de](http://www.schluetersche.de)  
[www.humboldt.de](http://www.humboldt.de)

Autor und Verlag haben dieses Buch sorgfältig geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

Lektorat: no:vum, Susanne Noll, Leinfelden-Echterdingen  
Covergestaltung: DSP Zeitgeist GmbH, Ettlingen  
Innengestaltung: akuSatz Andrea Kunkel, Stuttgart  
Titelfoto: Fotolia/unpict  
Satz: PER Medien+Marketing GmbH, Braunschweig  
Druck: Grafisches Centrum Cuno GmbH & Co. KG, Calbe

Hergestellt in Deutschland.

Gedruckt auf Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft.

# Inhalt

<b>Was ist Small Talk?</b> .....	9
Die Bedeutung von Bedeutung .....	10
Die Faszination des Nichtssagenden gegenüber dem Nichtssagen .....	14
<b>Wozu braucht man Small Talk?</b> .....	16
Small Talk pflegt Beziehungen .....	16
Small Talk zeigt emotionale Intelligenz .....	19
Verschiedene Arten von Small Talk .....	22
<b>Bei welchen Gelegenheiten wird Small Talk eingesetzt?</b> .....	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
<b>Wann ist Small Talk gefährlich oder unangebracht?</b> . . . . .	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
<b>Wann braucht man Small Talk?</b> . . . . .	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

<b>Welche Themen eignen sich für einen Small Talk?</b> .....	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

<b>Welche Themen sind in einem Small Talk gefährlich oder unangebracht?</b> .....	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
<b>Small Talk und Körpersprache . . . . .</b>	<b>137</b>
Verlegenheitsgesten vermeiden . . . . .	137
Offenheit, Abwehr und Angriff . . . . .	142
<b>Wie geht man mit Small Talk um? . . . . .</b>	<b>145</b>
Mitmachen . . . . .	145
Flucht . . . . .	146
Angriff . . . . .	148
Angst . . . . .	151
Test: Sind Sie der geborene Small Talker? . . . . .	154
<b>Wie geht man mit Small Talk in schwierigen Situationen um? . . . . .</b>	<b>160</b>
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, Schraubschlüsseln 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?

## Die Faszination des Nichtssagenden gegenüber dem Nichtssagen

Der Bürgermeister einer kleinen, aber recht wohlhabenden Stadt erzählte mir einmal, wie er auf einer Versammlung des örtlichen Schützenvereins (ohne den er die Wahl nicht gewonnen hätte) nach dem Stand der Planungen für den neuen Schützenplatz gefragt wurde. Obwohl er davon nicht die geringste Ahnung hatte, stand er auf und gab eine kurze Stellungnahme ab, die er selber so kommentierte: „Als ich mich danach hinsetzte, hatte ich irgendwie das Gefühl, mich gerade ordentlich blamiert zu haben.“

Aber warum tut man sich so etwas an? Wir alle spielen in unserem Leben verschiedene Rollen: bei der Arbeit vielleicht die Rolle des Sachbearbeiters, in der Familie die Rolle

„Hättest du geschwiegen, wärest du ein Philosoph geblieben.“

(Boethius)

der Mutter oder des Vaters, im Verein die Rolle des Schriftführers und noch viele andere mehr. Eines ist all diesen Rollen jedoch gemeinsam: Es sind Sprechrollen. Wir sind es nicht ge-

wohnt zu schweigen oder haben schlicht nicht den Mut zuzugeben, dass wir etwas nicht wissen.

So hätte dieser Bürgermeister zum Beispiel erklären können: „Ich habe jetzt drei Möglichkeiten: 1. Ich kann Ihnen etwas Falsches sagen. 2. Ich kann Ihnen etwas Nichtssagendes sagen. 3. Ich sage Ihnen wirklich nichts, weil ich zu meinem Bedauern nichts weiß.“

So gesehen ist – gemessen an der im vorigen Abschnitt erklärten Bedeutung von Small Talk – selbst die längste Rede so manchen Politikers nur Small Talk. Und damit ist die so oft beklagte Politikverdrossenheit der Bürger möglicherweise nur eine Politikerverdrossenheit.

Doch sind wir selbst besser? Kennen Sie Sprüche wie: „Meine Güte, ist das kalt heute“, „Das ist ja mal wieder voll hier“ oder „Jetzt hat die Bahn schon wieder Verspätung!“? Und wer glaubt ernsthaft, er würde damit seinem Gesprächspartner etwas Neues erzählen? Aber manchmal bekommt man auf solche Äußerungen auch tatsächlich eine philosophische Reaktion, nämlich Schweigen.

## Wozu braucht man Small Talk?

*Sicherlich ist der Small Talk nicht der intellektuelle Höhepunkt menschlicher Kommunikation, aber möglicherweise erfüllt er eine Aufgabe, die ein ernsthaftes Gespräch mit wohlüberlegten Argumenten gar nicht erfüllen kann?*

### **Small Talk pflegt Beziehungen**

Unserer Kultur ist eine innere Versenkung und eine bisweilen stunden- oder tagelang währende Meditation, wie sie in vielen fernöstlichen Gesellschaften und Religionen üblich ist, weitgehend fremd. Insbesondere das Schweigen beherrschen bei uns allenfalls noch Mönche im Kloster. Der Rest unserer Bevölkerung kommuniziert schon beinahe pausenlos – beispielsweise telefoniert er sogar auf der Straße ungehemmt und lauthals mit dem Handy. So störend Unbeteiligte den lautstarken Austausch belangloser Informationen oft empfinden mögen, so muss man doch zugeben, dass auf diese Weise Beziehungen gepflegt werden. Und genau das ist – ob mit oder ohne Handy – eine der Hauptaufgaben des Small Talks.

### Telefonieren in der Straßenbahn

Wenn die Frau, die neben mir in der Straßenbahn sitzt, ihrem Anrufer voller Begeisterung mitteilt, dass sie gerade in der Linie 6 sitzt und in etwa einer Viertelstunde am Hauptbahnhof ankommen wird, dann macht diese Information den anderen nicht unbedingt klüger, aber diese Art der Unterhaltung unterstellt immerhin, dass der andere ein gewisses Interesse an ihrem augenblicklichen Tun und damit auch an ihr hat.

Möglicherweise besteht also die vorrangige Funktion des Small Talks aber gar nicht darin, etwas Gehaltvolles oder Bedeutsames zu sagen, sondern entspricht eher dem, was wir bei unseren engsten genetischen Verwandten, den Affen, als Fellpflege beobachten. Diese Fellpflege erfüllt nur teilweise eine wirklich reinigende Aufgabe. Vielmehr dient sie vor allem der Pflege der gegenseitigen Beziehung. Sowohl derjenige, der den anderen an sein Fell lässt, als auch derjenige, der die pflegerische Tätigkeit ausführt, signalisiert damit so etwas wie eine geduldete Nähe. Die Fellpflege dient also tatsächlich eher der Pflege der sozialen Bindungen.

Der Mensch, der zusätzlich über das Mittel der gesprochenen Sprache verfügt, braucht nun zur Pflege dieser sozialen Bindungen dem anderen nicht mehr unbedingt den Kopf zu streicheln oder ihn gar zu „lausen“. Er signalisiert statt-

dessen seine aggressionsfreie Kommunikationsbereitschaft durch kurze, halbwegs sinnvolle Bemerkungen, also eben durch Small Talk. Der Inhalt des Small Talks ist dabei fast so nebensächlich, wie die Tatsache, ob ein Affe bei dem anderen Tier wirklich einen Parasiten oder etwas Schmutz entfernt oder nicht. Entscheidend sind die Handlung und das damit vermittelte Signal: „Ich akzeptiere dich in meiner näheren Umgebung.“ Und tatsächlich wird ein Mensch, der sich beispielsweise in einer Gruppe, in einem Meeting oder gar bei einer Feier befindet und dabei die ganze Zeit schweigt, weniger als weise, sondern vielmehr als distanziert und abweisend empfunden. Er öffnet sich eben nicht so, wie jemand, der wenigstens etwas Bedeutungsloses von sich gibt.

In diesem Zusammenhang ist es also geradezu gefährlich, dem Small Talk einen allzu tiefen Ernst zu geben, wenn

**„Wer unter die Oberfläche dringt, tut es auf eigene Gefahr“**

(Oscar Wilde)

man seinen Gesprächspartner nicht gut kennt oder gar mit ihm befreundet ist. So wird etwa der Mensch, den Sie eben in der Endlosschlange im Supermarkt kennengelernt haben, auf die Bemerkung „Sie sehen heute aber erschöpft aus. Fehlt Ihnen was?“ vermutlich eher mit einem aggressiven „Was geht Sie das an?“ reagieren, während die Kassiererin im gleichen Supermarkt, bei der Sie seit Jahren schon hundertmal bezahlt haben, sich nach meiner Erfahrung sogar über so viel unerwartete Anteilnahme freut.

## Small Talk zeigt emotionale Intelligenz

In den späten achtziger Jahren versuchten die amerikanischen Psychologen Peter Salovey und John Mayer emotionale Fertigkeiten wie Einfühlungsvermögen, Selbstbewusstsein und die Kontrolle der Gefühle in den Begriff der emotionalen Intelligenz zusammenzufassen, den schließlich Daniel Goleman in Anlehnung an den klassischen Intelligenzquotienten (IQ) mit dem sogenannten Emotionalquotienten (EQ) messen wollte. Aber wenn schon die Messbarkeit der gewöhnlichen Intelligenz als IQ methodisch fragwürdig ist, dann ist es wohl erst recht die Messung des EQ. Doch da man mit dem Begriff der Intelligenz als „Fähigkeit, das Verhalten den Umständen anzupassen“ (S. A. Barnett) sowohl bei Menschen als auch bei Tieren ganz gut arbeiten kann, schauen wir uns das Konzept der emotionalen Intelligenz einmal genauer an.

So scheint die Fähigkeit, mit den eigenen und den Gefühlen anderer umzugehen, bei verschiedenen Menschen sehr unterschiedlich ausgeprägt zu sein. Doch gerade diese Fähigkeit ist beim Small Talk gefragt. So muss man beim Small Talk in kürzester Zeit die emotionale Befindlichkeit des anderen erfassen. Kommt etwa auf die Frage „Na, wie geht es?“ die zögerliche Äußerung „Es geht so“, dann muss man geradezu spüren, ob der Gesprächspartner dieses Thema gerne vertiefen möchte oder ob man seine Äußerung eher als „Lass uns bitte über etwas anderes reden!“ übersetzen muss. Ein rationales oder – schlimmer noch – verärgertes

Nachfassen in der Art „Das verstehe ich nicht. Wie geht es dir denn nun wirklich?“ ist wie ein heftiger Schlag der Vernunft gegen eine möglicherweise verletzte Seele.

Um das vielleicht noch besser zu verstehen, können wir das Ganze einmal umdrehen und uns überlegen, was wir empfinden würden, wenn auf unsere Frage „Na wie geht es?“ die Antwort käme: „Das interessiert dich doch sowieso nicht!“ Selbst wenn wir jetzt unterstellen, dass der andere mit seiner Äußerung in der Sache Recht hat, hätten wir nach einer solchen Antwort die weise Gelassenheit, nicht beleidigt zu sein?

Goleman führt in diesem Zusammenhang gerne die asiatischen Traditionen der Achtsamkeit gegenüber der eigenen Gefühlswelt an: Wir schwimmen nicht nur wie ein Stück Treibholz im Strom der Gefühle, sondern beobachten zugleich, wie wir uns in diesem Strom bewegen. Dadurch schaffen wir die Voraussetzung, den einen oder anderen Zug in dieser Bewegung bewusst und aktiv zu verändern. Wer also in einer bestimmten

**„Wir sind nie grundlos wütend, aber selten aus einem guten Grund.“**  
(Benjamin Franklin)

Situation einfach nur zornig ist, wird sich kaum beherrschen können. Und selbst wenn ihm das gelingt, besteht der Zorn doch fort. Wer aber in der Lage ist, sich zu sagen „Ich empfinde jetzt Zorn, weil ...“, der ist bereits einen Schritt weiter und kann entscheiden, ob er seinen Zorn als berechtigt zulässt oder ihn zumindest infrage stellt.

Das ist vor allem in Situationen angebracht, in denen wir sowohl die Beziehung zum Gesprächspartner als auch – damit verbunden – unsere eigene Reaktion kontrollieren möchten. Wenn uns jemand geärgert hat, so scheidet eine vernünftige Reaktion sehr häufig daran, dass uns vor lauter Wut einfach nichts Gescheites einfällt. Und wer aufgrund seiner emotionalen Intelligenz in der Lage ist, diesen Zustand blitzartig zu analysieren und zu hinterfragen, hat sich wahrscheinlich schneller wieder im Griff. Er ist – wie die Verfechter der emotionalen Intelligenz sagen – in der Lage „sich angemessen zu ärgern“.

Einen weiteren Trumpf spielt die emotionale Intelligenz dort aus, wo es darum geht, die Gefühle seiner Zuhörer anzusprechen. Ein gutes Gespür für die emotionale Wirkung eines Small Talks ist oftmals mehr wert als das Erfassen der sachlichen Bedeutung derselben Aussage. Damit kann der Small Talk ein echter Erfolgsfaktor werden. Goleman wird auch nicht müde zu betonen, dass Menschen mit einer hohen Empathie, also mit einem hohen Einfühlungsvermögen, deutlich erfolgreicher sind als diejenigen, die bei ansonsten gleicher Intelligenz diese Einfühlsamkeit nicht besitzen. Lichtgestalten wie Martin Luther King oder Mahatma Ghandi sind gute Beispiele dafür. Sie haben trotz ihrer zweifellos vorhandenen intellektuellen Brillanz vor allem die Herzen ihrer Anhänger angesprochen und erreicht. Aber auch ein Adolf Hitler war bedauerlicherweise sehr erfolgreich, obwohl er in seinen Ansprachen

ganz selten etwas halbwegs Vernünftiges von sich gegeben hat. Denn er und sein Partner Goebbels hatten einen geradezu diabolischen Zugriff auf die Gefühle der von ihnen angesprochenen Bevölkerung.

## Verschiedene Arten von Small Talk

Small Talk, plaudern, Stammtischgespräche, Pausengespräche, Kaffeeklatsch oder chatten bezeichnen zwar nicht zu hundert Prozent das gleiche, aber alles ist recht eng miteinander verwandt. In all diesen Fällen handelt es sich um eine zeitlich eng begrenzte Kommunikation ohne allzu großen geistigen Tiefgang.

Insbesondere das Wort „plaudern“ hat von seiner Abstammung her wenig positive Bedeutungen: Im Mittelhochdeutschen „pludern“, im Schwedischen „pladder“, im Dänischen „bladre“ und im Lateinischen „blaterare“, ist es in allen Fällen durchweg mit „(dumm) daherschwatzen“ zu übersetzen.

Wie wir schon gesehen haben, kann man aber von fehlendem Tiefgang nicht auf fehlenden Sinn schließen. Wir begeben uns ja bewusst in diese Gesprächssituationen und genießen oder brauchen sie sogar. Beim Stammtischgespräch oder beim Kaffeeklatsch wird das besonders deutlich: Hier reden sich viele Menschen erfolgreich bestimmte Dinge von der Seele, ohne dabei allzu viel Verstand einzusetzen.

## Schriftlicher Small Talk

Das Internet hat es geschafft, diese Kunst von der gesprochenen auf die geschriebene Sprache zu übertragen. Wenn man vorher zumindest beim Schreiben noch genau überlegt hat, was man da von sich gibt, so ist davon in Emails und den Chaträumen des Internets wenig zu spüren. Hier herrscht Kommunikation „wie man gerade lustig ist“.

Eine gewisse sprachliche Verarmung in Emails ist dabei noch zu verschmerzen und geradezu zu erwarten. Genau genommen hat sie sogar Tradition. Denn der Urahn der Email war ja das Telegramm, und hier ging man schon wegen der Kosten recht sparsam mit Worten um. Heutzutage sind es aber weniger die pro Wort anfallenden Beträge als vielmehr die fehlende Zeit, die Emails manchmal sogar bei ausgesprochen wichtigen geschäftlichen Entscheidungen zumindest sprachlich in die Nähe eines Small Talks bringen.

In den Chaträumen hingegen geht das auf blanke Unbekümmertheit zurück. Mit Ausnahme von einigen wenigen tatsächlich Rat- und Hilfesuchenden nutzen „User“ Chaträume bewusst für den Small Talk. Einige möchten hier zwar auch Bekanntschaften oder gar Freundschaften knüpfen, doch das unterscheidet dieses Medium nicht vom Small Talk ohne Internet und ohne Computer.

Eine ganz andere Form von schriftlichem Small Talk finden wir in der Klatschpresse oder im sogenannten Boulevard-Journalismus (Zeitschriften mit großen, reißerischen

Schlagzeilen und vergleichsweise wenig Text). Diese Zeitungen werden von ihren Lesern eher wegen ihres Unterhaltungswertes gekauft als wegen der wenigen echten Informationen. Der Inhalt dieser Zeitschriften bietet denn auch konsequent den Stoff für jede Menge Small Talk unter ihren Lesern.

Der unmittelbare Bezug zum Small Talk wird schon dadurch deutlich, dass die Leser dieser Zeitschriften auf diese Weise eine Beziehung zu den Stars und Sternchen aufbauen, die darin abgedruckt werden. Diese Art der Beziehungspflege ist zwar sehr einseitig, wird aber teilweise mit sehr viel Leidenschaft betrieben. Das merkt man, wenn man einmal einer Diskussion von Frauen über die Kleidung oder sogar die intimen Details von Schauspielerinnen zuhört oder Männern, die über die Fähigkeiten, aber auch über das Privatleben von Fußballern reden. Wüsste man es nicht besser, könnte man fast auf den Gedanken kommen, dass hier persönliche Bekanntschaften und Kontakte vorliegen. Diese Zeitschriften verbreiten somit nicht nur Small Talk, sondern sie stiften ihn auch.