



**SYLVIA LÖHKEN
TOM PETERS**

**BEGEGNUNG
IM GESPRÄCH**

**WIE SIE MIT WORTEN
BEZIEHUNG GESTALTEN**

GABAL

Auf allen vier Ebenen, die wir jetzt ansehen, sind Begegnungen möglich. Beginnen wir nun mit der Gesprächsform, die am Anfang der allermeisten Begegnungen steht: dem Small Talk. Sie hat bei Menschen wie Katja, der Sie in der Einleitung begegnet sind, einen miesen Ruf. Sehen wir also einmal genauer hin.

Small Talk – geliebt und verabscheut

In der Seminarpause

A: *Oh, das sieht aber lecker aus!*

B: *Ja, das stimmt. Ob das vegan ist?*

Sie lasen soeben einen Klassiker des »kleinen Gesprächs«: einen Small Talk. Damit ist ein Gespräch gemeint, in dem nicht das Thema im Vordergrund steht, sondern das *Miteinander über Worte* – also die Beziehungsebene. Ein gelungener Small Talk ermöglicht es den Redenden, sich gegenseitig einzuschätzen, während sie (noch) vorsichtig sind: Es ist noch kein grundsätzliches Vertrauen da, weil noch keine Erfahrungen vorliegen. Manchmal wollen die Redenden Vertrauen wieder aufbauen, weil das bisherige erschüttert oder enttäuscht wurde. Oder es dient einfach der Vergewisserung: Wir kennen unser Gegenüber und reden über Belangloses. Damit versichern wir uns: Wir sind im Miteinander. Eine Multizweck-Gesprächsform also, das kleine Gespräch.

Der Small Talk ist für menschliche Bindungen ungemein wichtig. Er ist in seiner Funktion eigentlich eine Art – halten Sie sich fest – des »Lausens«! Unsere nahen Verwandten, die Primaten, entfernen sich bei diesem Tun gegenseitig knusprige Parasiten. In biologischen Fachkreisen heißt das »Grooming«. Alle Primaten, die in den Genuss dieser Fellpflege kommen, schätzen sie. Dabei ist sie nicht nur zum Entfernen von Kleintieren da. Sie schafft vor allem auch Verbindungen zwischen den Tieren, verhindert Spannungen, vertieft Beziehungen und sorgt für gute Stimmung. Das heißt: Es wird aus guten Gründen auch dann ausgiebig gelaust, wenn es gar keine Läuse gibt.

Mit dem Small Talk ist es ganz ähnlich. Der Zoologe und Verhaltensforscher Desmond Morris (Morris 1968, S. 193) nennt den Small Talk

schon in den sechziger Jahren des letzten Jahrhunderts »Putzsprechen« oder (im Original) »Grooming Talk«:

»Beim Putzsprechen geht es weder um den Austausch von Informationen oder von Gedanken, noch wird die wahre Stimmung des Sprechers mitgeteilt, und ein ästhetisches Vergnügen ist es schon gar nicht. Seine Funktion ist einzig und allein die, das begrüßende Lächeln zu verstärken und das soziale Beieinander aufrechtzuerhalten. Es ist unser Ersatz für die soziale Körperpflege. Es bietet uns Gelegenheit zur nichtaggressiven sozialen Beschäftigung, zu gegenseitigem Näherkommen [...] und damit zum Herstellen neuer Beziehungen und zum Vertiefen bereits bestehender Bekanntschaften und Freundschaften.«

Auf der Small-Talk-Ebene hört sich das soziale Lausen dann zum Beispiel so an:

Auf dem Sommerfest

A: *Das ist ja ein cooles Kleid.*

B: *Och. Das ist aber schon ein paar Jahre alt.*

A: *Aber der Schnitt und die Farbe – einfach schön! Steht Ihnen sehr gut.*

B (lächelt): *Danke. – Wissen Sie schon, wann das große Geschenk übergeben werden soll?*

Vielen Menschen fällt der Small Talk schwer – insbesondere solchen Menschen, die gern über substanzreichere Themen reden. Gerade Introvertierte, die gern gründlich nachdenken und soziale Scharaden nicht schätzen, mögen diese Art Kommunikation nicht. Sie empfinden das »soziale Lausen« als langweilig, weil sie sich ein Thema wünschen, das sie tatsächlich interessiert. Einige kommen sich sogar ein wenig heuchlerisch vor: Das Thema ist ja nur scheinbar wichtig und das Eigentliche ist eben der Kontakt. Das Thema ist dabei, um im Bild zu bleiben, nur die Laus, die im Fell gar nicht nötig ist, scheinbar aber das Ziel der Kommunikation ist.

Wenn Sie den Small Talk als Grooming Talk verstehen, dann sehen Sie seinen eigentlichen Wert. Sie wissen, was Sie von ihm erwarten dürfen – und was eben nicht.

Der Kontakt und damit die Beziehung selbst sind bei einer ersten Begegnung kein gutes Thema. Wir brauchen dann den Small Talk.

In unserer Kultur können wir bei einer Begegnung mit wenig bekannten Menschen in der Regel nicht darüber reden, wie wir uns die Beziehung zum anderen wünschen. Das ist fast ein Tabu, eben weil noch Vertrauen fehlt. Wir können also nicht sagen: »Mechthild Meier mein Name, wollen wir mal sehen, ob wir eine positive Beziehung aufbauen und uns einigermaßen vertrauen können?«

Ebenso wenig ist es angemessen, das Gegenüber anzusprechen und ein Themenangebot mit Hinweis auf die Funktion zu machen: »Hallo, wir kennen uns noch nicht. Wollen Sie lieber über das Wetter oder über das Buffet reden? Dann können wir uns so weit beschnuppern, dass wir einen ersten Eindruck voneinander bekommen.«

Sie können aber durchaus die Begegnung selbst ansprechen, anstatt krampfhaft nach irgendeinem Thema zu suchen. So ist es meist kein Problem, dem Gegenüber auch bei einer Erstbegegnung zu sagen: »Wie schön, dass wir uns begegnen. Ich will Sie schon so lange persönlich kennenlernen.« Ein solcher Gesprächsbeginn kommt als Wertschätzung an (wenn er nicht gerade von ölig-fieser Intonation begleitet wird).

Der Small Talk ist in diesem Buch nicht unser Kernthema; wir wollen ja auf echte Begegnungen hinaus. Dennoch ist er nicht zu unterschätzen. Er schafft etwas sehr Wichtiges: eine erste Sicherheit im Umgang miteinander. Ein Mensch, mit dem ich barrierefrei über das Angebot am Buffet reden kann, ist zumindest schon einmal ein Kandidat für weitere Gespräche. Die Körpersignale und die Tönung der Stimme ergänzen den Eindruck: Mein Gegenüber »tickt« richtig und bedeutet in der Kommunikation kein Risiko.

Wenn Sie Gegenbeispiele brauchen: Schauen Sie doch einmal (Michael) Kesslers Knigge an, zum Beispiel auf <https://www.youtube.com/channel/UCMx0V2beeTnTGwWrjVEnX0w>.

Small Talk ist also gar nicht so schlimm: Er schafft eine Basis, erhöht die Sicherheit und öffnet Räume für mehr. In gewisser Weise ist er

wie Gummibärchen: wenig nahrhaft, massenkompatibel und in seiner Qualität vorhersagbar mittelmäßig. Immerhin kann er lustig werden, wenn die Beteiligten Sinn für Humor haben und ihn nutzen – etwa, um absurde Zusammenhänge zu bilden.

A: *Hey, immer wenn wir uns sehen, regnet es. Wie machen Sie das?*

B: *Das könnte ich Sie umgekehrt auch fragen.*

A: *Was wir so schaffen ... Gemeinsam könnten wir sehr reich werden!*

Dennoch stößt der Small Talk an seine Grenzen. Je besser sich Menschen kennen, je mehr sie sich aufeinander zuzugehen trauen, umso weniger »nahrhaft« ist der Small Talk. Dann dürfen im Gespräch die Menschen und die Inhalte in den Vordergrund treten. Es wird interessant. Manchmal geschieht dies erstaunlich schnell: im Personal Talk.

Personal Talk – Begegnung für Fortgeschrittene

Sommer 2018: Am Bonner Markt (1)

Unsere Freundin Sabine: *Entschuldigung, darf ich Sie etwas fragen?*

Ältere Unbekannte (unsicher): *Ja?*

S: *Ich sehe Sie hier öfter, und Sie wirken so anders als die Menschen, die sonst hier um Geld bitten. Was ist Ihnen denn passiert?*

U (sieht auf ihre Füße): *Mein Mann ist gestorben. Und meine Rente ist so niedrig.*

S (setzt sich vorsichtig neben U): *Und deshalb sind Sie jetzt hier.*

U: *Ja.*

S: *Das stelle ich mir ganz schwer vor.*

U: *Hmm.*

S: *Wenn Ihre Rente so niedrig ist ... (Pause)*

U: *Ja, sehr niedrig.*

S: *Ich glaube, das Sozialamt kann da helfen. Da gibt es Aufstockungen.*

U: *Oh, das Sozialamt. Ja, vielleicht müsste ich dann ...*

S: *Ich kenne mich da nicht so gut aus. Ich weiß nur: Es gibt ganz sicher Beratungen.*

U (etwas ängstlich): *Dann muss ich da mal hingehen.*

S: *Haben Sie einen Computer mit Internet?*

U: *Nein. Nein.*

S: *Wenn Sie mögen, kann ich bis morgen mal nachforschen. Dann wissen wir genau, wo Sie Hilfe bekommen.*

U: *Oh. Aber Sie müssen das nicht tun.*

S: *Es ist viel leichter, wenn Sie wissen, wohin Sie gehen und wer da ist. Mir würde das jedenfalls schwerfallen, einfach so hinzugehen.*

U: *Hmm. Aber – ich war früher Sekretärin!*

S: *Ah, deshalb passte das für mich auch gar nicht, wenn ich Sie so gesehen habe. Soll ich morgen mit ein paar Informationen wiederkommen?*

U: *Ich bin mittags wieder hier.*

S (lächelt): *Ja. Dann bis morgen. Ich bin Sabine.*

U (lächelt): *Und ich Ingrid.*

Dieser Beispieldialog ist länger als der im Small Talk. Sicher haben Sie sofort einen Unterschied festgestellt. Der Personal Talk ist ein echter Kontakt. Der Small Talk erscheint uns oft wie die Imitation einer Begegnung, eine Art Gesprächsritual. Im Personal Talk dagegen gibt es einen Kontakt auf anderer Ebene. Menschen berühren sich und teilen Informationen, die sie sonst nicht ohne Weiteres offenbaren: zum Beispiel über die eigene (heikle) Situation, über ihre Sorgen oder darüber, wie sie helfen können. Es gibt ein Angebot, Nähe herzustellen – wer dieses Angebot macht, will diese Nähe und nimmt dafür das Risiko in Kauf, beim Gegenüber abzublitzen. Es hätte also auch so laufen können:

Am Bonner Markt (2)

Sabine: *Entschuldigung, darf ich Sie etwas fragen?*

Unbekannte: *Ja?*

S: *Ich sehe Sie hier öfter, und Sie wirken so anders als die Menschen, die sonst hier um Geld bitten. Was ist Ihnen denn passiert?*

U: *Will ich nicht drüber reden. Aber einen Euro für einen Kaffee könnte ich brauchen.*

Eine weitere Möglichkeit ist, dass U versucht, das Näheangebot für ihre Zwecke zu nutzen, und nur scheinbar mitspielt – etwa um Mitleid zu erregen. Das wäre dann ein »Fake Personal Talk«:

Am Bonner Markt (3)

Sabine: *Entschuldigung, darf ich Sie etwas fragen?*

Unbekannte: *Ja?*