

"Smalltalk lockert die Atmosphäre und schafft das nötige Vertrauen"

Der erste Eindruck zählt und ist im Berufsleben manchmal erfolgsentscheidend. Wer im Smalltalk von einem Fettnäpfchen ins andere tappt, kann sich das Geschäft in der Regel abschminken. Die Beraterin Annette Kessler und das Team der SSI Akademie Bodensee haben sich auf Socialskills für Ingenieure spezialisiert und wissen, wie man Fettnäpfchen geschickt umgeht.

VDI nachrichten: *Ist die Nachfrage nach Socialskills im Allgemeinen und Smalltalk im Speziellen unter Ingenieuren so groß, dass dazu die „SSI Akademie Bodensee“ gegründet werden musste?*

Kessler: Ja, ich meine schon. Natürlich ist auch klar, dass nicht alle Ingenieure vorwiegend Socialskills für ihre Arbeit brauchen, aber eben doch sehr viele. Schon im Studium wird deutlich, dass gerade Ingenieur-Studierende einen gewissen Nachholbedarf in diesen Fähigkeiten haben. Fähigkeiten, die im Berufsleben von entscheidender Bedeutung sein können. Die Nachfrage nach Vermittlung von Socialskill-Kompetenz ist entsprechend groß. Tendenz steigend.

Wie kommt es, dass die Nachfrage steigt?

Es liegt im Wesentlichen an der Veränderung der Arbeitswelt. Ein Beispiel aus der Automobilindustrie. Früher lag die Herstellung zu großen Teilen in den Händen eines Unternehmens, heute werden in steigendem Maße Teile hinzugekauft, mit der Globalisierung nimmt dieser Trend weiter zu. Von Ingenieuren wird erwartet, sich auf vielen verschiedenen Ebenen zu vernetzen und sich dann auch mit Menschen anderer Kulturen und über europäische Grenzen hinaus austauschen. Zudem wird heute in Teams und Projekten gearbeitet. Das setzt auch intern soziale und kommunikative Fähigkeiten voraus.

Also auch Smalltalk in anderen Sprachen.

Ja, sicher, Englisch ist Pflicht.

Wo liegt die Bedeutung von Smalltalk?

Es ist vielen Verantwortlichen klar geworden, dass Smalltalk Beziehungsarbeit ist. Man macht nur Geschäfte mit Menschen, die einem sympathisch sind. Smalltalk lockert die Atmosphäre und schafft Vertrauen für das folgende Fachgespräch. Diese Bedeutung kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Auch hier ein Beispiel aus dem Automobilbereich. Nachdem ein chinesischer Geschäftspartner von einem deutschen Unternehmen einen neuen Ansprechpartner bekam, der ihm aber nicht lag, war das Geschäft gestorben.

Und was dann, wenn sich die Partner nicht grün sind?

Sympathie und Antipathie gibt es immer. Dann gilt es, professionell zu reagieren und das Sachliche in den Vordergrund zu rücken.

Was sind typische Smalltalk-Themen?

Die Anreise, die Herkunft oder das Ambiente, etwa bei einem Kongress.

Die klassischen Fragen nach den klassischen Fettnäpfchen.

Wenn das Gespräch zu oberflächlich wird, ist das keine gute Brücke in ein Erfolg versprechendes Gespräch. Oder wenn man von seinen Leistungen prahlt, nach dem Motto „mein Auto, mein Haus, mein Boot“. Lästern ist genauso zu vermeiden wie allzu persönliche und indiskrete Themen und Fragestellungen. In unserer Kultur fragt man auch nicht beim ersten Kontakt mit einem neuen Geschäftspartner nach seinen Familienverhältnissen. Alles, was polarisiert, sollte vermieden werden, etwa Geld, Religion und Parteipolitik. Auch das Thema Fußball kann schnell in einer Einbahnstraße münden, wenn ein Gesprächspartner fanatisch nur seinen Verein gelten lässt.

Und was wäre ein typisches Fettnäpfchen eines Ingenieurs?

Einige Ingenieure neigen zur „Detailverliebtheit“. Er könnte schon im Smalltalk auf das fachliche Detail zu sprechen kommen und würde dann den roten Faden verlieren. Außerdem besteht die Gefahr, den anderen zu langweilen. Das baut nicht gerade Sympathien auf.

Wen rückt man in den Mittelpunkt: ein Thema, das Gegenüber, sich selbst?

Es gibt die Regel, dass man sich selbst nicht zu sehr in den Mittelpunkt stellt und den anderen nicht zu sehr ausfragt. Im Idealfall handelt es sich um ein Pingpongspiel, von einem zum anderen.

Sollte man als Berufseinsteiger einen Smalltalk-Spickzettel bei sich tragen?

Nein (Annette Kessler lacht), ein Seminar bei uns macht mehr Sinn.

Aber in der Schule hilft ein Spickzettel hin und wieder auch. Zumindest beruhigt er enorm.

Man kann ihn ersetzen durch eine mentale Vorbereitung. Man sollte sich fragen: Warum gehe ich da überhaupt hin? Welche Themen kann ich ansprechen? Sollte eine peinliche Gesprächspause entstehen und alle sprachlos sein, helfen drei Themen in der Hinterhand, etwa Aktuelles, was man in der Zeitung gelesen hat oder Kurzberichte von einer interessanten Reise.

Wenn man alle Regeln befolgen will...

...stopp, Regeln sind dazu da, gebrochen zu werden. Wichtig ist, sich das große Ziel vor Augen zu führen. Dafür gibt es einige, aber nur wenige Regeln, die wir schon angesprochen hatten. Es geht darum, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, ohne sich auf die Rolle des großen Jasagers einzulassen. Die innere positive Einstellung muss stimmen. Das alles wächst natürlich mit zunehmenden Erfahrungswerten.

Gibt es Menschen, die sich für einen Smalltalk gar nicht eignen?

Nein, solche Menschen gibt es nicht, das kann jeder. Smalltalk gehört zum menschlichen Miteinander, Smalltalk ist soziales Lausen. Wer aber beruflich überfrachtet ist, wird zwangsläufig weniger entspannt in ein Gespräch gehen, als jemand, der die Muße dafür hat.

Wie lernt man bei Ihnen den Smalltalk?

Wir lehren mit verschiedenen Methoden, aber immer mit dem Prinzip Humor. Was dem Herzen widerstrebt, lässt der Kopf nicht rein. Einer meiner Partner, Roberto Hirche, kümmert sich intensiv um die persönliche Entwicklung, um Fremdwahrnehmung und Körpersprache, die andere Partnerin, Birte Spreckelsen, konzentriert sich vor allem auf Gesprächsverläufe und Rhetorik.

Wie wichtig ist die Kleidung?

Sie muss dem Anlass entsprechend sein. Banker kleiden sich anders als Ingenieure, die sich meist lockerer geben. Das Lockere ist zwar sympathisch, kann aber auch unerwünschte Signale vermitteln und womöglich auch als ein Zeichen von Inkompetenz gelten.

Interview: Wolfgang Schmitz