

A stylized, expressive painting of a village scene. In the foreground, a church with a tall, white steeple and arched windows is prominent. Behind it, several houses with various rooflines and colors (yellow, orange, blue) are visible. Two satellite dishes are mounted on the roofs of the houses. The background is a mix of warm and cool colors, suggesting a sunset or sunrise. A large, white, hand-like shape is visible in the bottom right corner, reaching towards the church.

Renate Rogall-Adam /
Gottfried Adam

Small Talk an der Kirchentür

Eine Anleitung zur Kommunikation
in der Gemeinde

Vandenhoeck & Ruprecht



Renate Rogall-Adam / Gottfried Adam

Small Talk an der Kirchentür

Eine Anleitung zur Kommunikation
in der Gemeinde

Vandenhoeck & Ruprecht

Umschlagabbildung: Die Stadt 2003 (Öl auf Leinwand), Dr. Gottfried Kawalla

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

ISBN 978-3-525-58026-4

ISBN 978-3-647-58026-5 (E-Book)

© 2011, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen/

Vandenhoeck & Ruprecht LLC, Oakville, CT, U. S. A.

www.v-r.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Printed in Germany.

Satz: textformart, Göttingen

Druck und Bindung: ☉ Hubert & Co, Göttingen

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Inhalt

Vorwort 7

A

Theoretische Aspekte

1. Small Talk – Die Kunst des kleinen Gesprächs 13
 - 1.1 Small Talk – Was ist das? 13
 - 1.2 Wie gelingt Small Talk? 21
 - 1.3 Worin unterscheiden sich Small Talk und Kurzgespräch? 25
 - 1.4 Small Talk und Gemeindepraxis 27
2. Wissenswertes über Kommunikation 39
 - 2.1 Personenzentrierte Grundhaltungen 39
 - 2.2 Wie kommunizieren wir eigentlich? 44
 - 2.3 Zum persönlichen Kommunikationsverhalten 64
 - 2.4 Körpersprache verstehen 83
 - 2.5 Frauen sprechen anders, Männer auch 98

B

Praktische Aspekte

3. Small Talk – Die Gesprächspraxis 110
 - 3.1 Der erste Eindruck 110
 - 3.2 Gespräche beginnen 113
 - 3.3 Gespräche führen 117
 - 3.4 Gespräche beenden 133
 - 3.5 Im Fokus: Sich in Gruppen einklinken – Schüchternheit überwinden 137
 - 3.6 Vorbereitung und Auswertung 142

4. Gesprächstechniken und Stolpersteine	146
4.1 Aktives Zuhören	146
4.2 Richtige Fragen stellen	154
4.3 Ich-Botschaften formulieren	160
4.4 Die Don'ts der Kommunikation: Kommunikationssperren – Killerphrasen – Trigger	166
4.5 Mit schwierigen Situationen umgehen	176
5. Small Talk: Gelegenheiten und Themen	183
5.1 Situationen und Gelegenheiten	183
5.2 Tabu-Themen	191
5.3 Small Talk-Themen	192
Literatur	205
Sachregister	207

Vorwort

Für eine Kirche des Wortes, der es um die „Kommunikation des Evangeliums“ als ihre Kernaufgabe geht, ist Kommunikation in allen ihren Aspekten von großer Bedeutung. Dies ist umso wichtiger, weil in unserer Gesellschaft Kommunikation zu einer zentralen, wenn nicht gar zu der Schlüsselqualifikation schlechthin geworden ist. Man merkt im alltäglichen Leben, dass die Qualität der Kommunikation in unserer Gesellschaft gegenüber früher deutlich zugenommen hat.

WAS IST DER ANLASS FÜR DIESES BUCH?

Wir haben in den Gottesdiensten, an denen wir in den letzten Jahren an ganz unterschiedlichen Orten teilgenommen haben, bewusst auch auf die kommunikative Seite geachtet. Dabei haben wir die Erfahrung gemacht, dass in den evangelischen Gottesdiensten erstaunlich gut gepredigt wird. Auch die liturgische Gestaltung war sprachlich gesehen oft auf einem guten Niveau. Bei der Verabschiedung an der Kirchentür und beim Kirchencafé konnten wir im Blick auf das kommunikative Verhalten allerdings unterschiedliche Erfahrungen machen.

In einer Stadt mittlerer Größe erlebten wir einen kommunikativ gut durchgestalteten Gottesdienst. Am Ende des Gottesdienstes hielt es die Pfarrerin aber nicht für nötig, zur Kirchentür zu gehen, sondern überließ einer Presbyterin, die offensichtlich überfordert war, die Verabschiedung der Gottesdienstteilnehmerinnen und -teilnehmer.

Freunde berichteten uns, dass sie in eine Großstadt umgezogen waren. Mit einiger Regelmäßigkeit nahmen sie am Gottesdienst einer Gemeinde teil. Die Predigten waren ausgezeichnet. Aber

noch nach zwei Jahren wurden sie an der Kirchentür jeweils mit „Einen schönen Sonntag!“ durch den Pfarrer verabschiedet, während er mit den bekannten Gemeindegliedern intensiv (bis hin zur Umarmung) kommunizierte.

Wir wurden in einer Gemeinde, in der man uns nicht kannte, nach dem Gottesdienst zum Kirchencafé eingeladen. Wir nahmen die Einladung an. Aber: Wir blieben weitgehend allein, während die Gemeindeglieder intensiv miteinander kommunizierten. – Wir machten zugleich die gegenteilige Erfahrung in einer anderen Gemeinde, in der wir ebenfalls nicht bekannt waren. Wir wurden freundlich zum Kirchencafé eingeladen. Die Pfarrerin zeigte uns die Kirche und das damit verbundene Gemeindehaus, in dem der Kirchencafé stattfand; sie erläuterte uns beim Rundgang anhand der Architektur der beiden Gebäude die Struktur der Gemeindearbeit und lud uns freundlich zum Wiederkommen ein.

Bei der Teilnahme an Gottesdiensten in den USA konnten wir erleben, wie Prediger und Gemeindeglieder die Kunst des kleinen Gespräches beherrschten und uns nach dem Gottesdienst an der Kirchentür in einen Small Talk verwickelten. Auch bei einem Aufenthalt in Dänemark wurden wir nach dem Gottesdienst spontan von Gemeindegliedern angesprochen und es kam zu einem Gespräch.

Durch unsere eigenen Erfahrungen und die Berichte anderer wurde uns deutlich, dass in der kirchlichen Praxis gewisse Schwierigkeiten bestehen, Kontakt aufzunehmen und in einen kommunikativen Austausch einzutreten. Das war der Anlass, weshalb wir uns entschlossen haben, dies Buch über Small Talk zu schreiben. Denn: Small Talk bietet eine gewisse Hilfestellung im Blick auf den Aufbau von Kontakten und die Pflege von Beziehungen. Aus der großen Zahl unterschiedlicher Kommunikationsformen greifen wir damit eine spezielle Form heraus. Wir tun dies auch deshalb, weil unseres Wissens bisher noch nicht die Bedeutung, Funktion und Struktur von Small Talk für die kirchliche Kommunikation eingehender dargestellt worden ist. – Gewiss, es

handelt sich dabei um eine Kommunikationsform, die lediglich eine Zubringerfunktion wahrzunehmen hat. Wir sind aber überzeugt: Small Talk stellt einen durchaus notwendigen Bestandteil der Kommunikationskultur von Gemeinde und Kirche dar.

FÜR WEN, IN WELCHER ABSICHT UND MIT WELCHEN INHALTEN HABEN WIR DIES BUCH GESCHRIEBEN?

Das Buch ist gedacht für kirchliche Mitarbeiter/innen, Pfarrer/innen, Diakon/innen, Gemeindepädagog/innen, engagierte Ehrenamtliche und Kirchenvorstände. Diese Personen sind allesamt verantwortlich für die Institution Kirche und ihre Kommunikation. Sie prägen das Bild von Kirche, jede Person an ihrem Ort, in ihrem spezifischen Aufgabenbereich und auf ihre jeweils unverwechselbare Weise. Sie sind damit die „Visitenkarte“ der Gemeinde. Wir möchten sie auf die Gesprächsform „Small Talk“ aufmerksam machen und ihnen dazu grundlegende Informationen und Anregungen für die Praxis geben.

Bei dem Ziel, die Grammatik des Small Talk herauszuarbeiten, ist es notwendig, diese Kommunikationsform zunächst in ihrem Profil idealtypisch darzustellen. In der Praxis gibt es fließende Übergänge und Verknüpfungen mit anderen Kommunikationsformen. Bevor man aber über Mischungsverhältnisse nachdenken und diese praktizieren kann, muss man das eigene Profil von Small Talk kennen. Darüber hinaus ist es auch notwendig, diese Form des Gesprächs im Gesamtkontext von Kommunikation zu verorten. Bei all dem geht es uns um die Einladung, sich einmal die Brille des Small Talk aufzusetzen und von daher die eigene Praxis in der Gemeinde zu bedenken. Autorin und Autor sind sich sicher, dass Sie als Leser und Leserin einige aufschlussreiche Entdeckungen machen werden.

Das Buch ist in zwei Teile gegliedert. In Teil A werden theoretische Aspekte behandelt. Zunächst geht es um die Frage, was Small Talk ist. Anschließend werden grundlegende Modelle der Kommunikation dargestellt, Fragen der nonverbalen sowie der

geschlechtergerechten Kommunikation behandelt und mit der Kommunikationsform Small Talk in Beziehung gesetzt. In Teil B geht es um die Praxis des Small Talk: Wie man ihn beginnt, wie er erfolgreich gestaltet werden kann, und wie man ihn beendet. Ausführungen zu ausgewählten wichtigen Gesprächstechniken sowie zum Umgang mit schwierigen Situationen schließen sich an. Im letzten Kapitel werden Situationen und Gelegenheiten sowie Themen des Small Talk thematisiert, um Anregungen für die Praxis zu geben.

SCHLIESSLICH HABEN WIR ZU DANKEN

Anregende Gespräche und die kritische Durchsicht von Entwürfen haben dazu beigetragen, dass wir manches deutlicher darstellen konnten. Für diese inhaltliche Begleitung beim Entstehen des Buches danken wir den Freunden Sabine und Gottfried Kawalla, Gottfried Schleinitz sowie Almuth und Wilhelm von der Recke.

Schließlich danken wir Herrn Jörg Persch vom Verlag Vandenhoeck & Ruprecht, der dafür gesorgt hat, dass das Buch in das Verlagsprogramm aufgenommen wurde.

Hannover/Wien, im Juni 2011

Gottfried Adam und Renate Rogall-Adam

THEORETISCHE ASPEKTE

Im ersten Korintherbrief gibt es zum Thema Kommunikation eine weise Stelle: „Wenn ich mit Menschen- und mit Engelszungen redete und hätte die Liebe nicht, so wäre ich ein tönendes Erz oder eine klingende Schelle.“ Das muss man heute natürlich anders formulieren. Ich übersetze es so: Und wäre ich rhetorisch geschult und dialektisch trainiert, hätte aber kein Herz für mein Gegenüber, kein Gefühl für mich selbst und kein Gespür für die Situation, dann wäre alle meine Kunst nur eine Optimierung von Sprechblasen ohne eine Verbindung von Mensch zu Mensch.

Friedemann Schulz von Thun

1. Small Talk – Die Kunst des kleinen Gesprächs

Die englische Wendung „Small Talk“ kann zunächst wörtlich mit „kleines Gespräch“ übersetzt werden. Dies ist eine formale Beschreibung, die von der Zeitdauer ausgeht. Small Talk gehört mit Plaudern, Stammtischgespräch, Kaffeeklatsch und Internet-Chat-ten in eine Gruppe von Kommunikationsformen, denen zweierlei gemeinsam ist: Sie haben keinen allzu großen geistigen Tiefgang und sind zeitlich von begrenzter Dauer.

1.1 Small Talk – Was ist das?

Machen wir eine Stichprobe in drei gängigen Wörterbüchern. Dort wird der Begriff Small Talk in folgender Weise charakterisiert:

- als „belanglose Unterhaltung, Geplauder, Plauderei“ (Langenscheidt's Encyclopaedic Dictionary of the English and German Languages, 1992: 1325);
- als „leichte, beiläufige Konversation“ (Duden. Das Große Wörterbuch, 1999, Bd. 8: 3587);
- als „leichte informelle Konversation bei sozialen Anlässen“ (Princeton University, English Dictionary, Princeton, N. J. 2001).

Bei dem kleinen Gespräch handelt es sich nach diesen Bestimmungen um ein Gespräch von eher beiläufigem Charakter. Das klingt nach: unbedeutend, nicht relevant. In der letzten Aussage kommt mit dem Hinweis auf den Sitz im Leben „bei sozialen An-

lassen“ etwas von der Bedeutsamkeit dieser Gespräche in den Blick. Und in der Tat: Im beruflichen Leben wie auch im privaten Alltag kommt man häufig in Situationen, in denen man mit anderen Menschen ein kurzes Gespräch führt – da sind beispielsweise: die Nachbarin bzw. der Nachbar auf der Treppe, Menschen in der Schlange an der Kasse des Supermarktes, die Kollegin im Büro, Personen auf der Straße, im Café, in der Bahn, bei einem Gemeindefest, an der Kirchentür. Small Talk hat seinen Ort in vielen Bereichen des alltäglichen privaten und öffentlichen Lebens.

WOZU IST SMALL TALK GUT?

Bei vielen Menschen hat Small Talk keinen guten Ruf. Mit dieser Art der Kommunikation wird in starkem Maße Oberflächlichkeit verbunden. Diese Einschätzung hat sich auch in einer Reihe von Lexika in der Rede von der „oberflächlichen Konversation“ niedergeschlagen. Es gibt Menschen, die bei der Rede von Small Talk die Augen verdrehen oder peinlich berührt lächeln. Aus der genannten Perspektive betrachtet kommt es zu einer einseitig negativen Sicht von Small Talk, die sich dann etwa in Äußerungen folgender Art zeigt:

- „Über wichtige Themen wurde nicht gequatscht.“
- „Intellektuell war nichts zu holen.“
- „Einen echten Gesprächspartner hatte ich nicht.“
- „Es blieb halt alles an der Oberfläche.“

Wer sich von einer solchen Voreinstellung, einem solchen „Vorurteil“, leiten lässt, kann sich auf die „Kunst des kleinen Gesprächs“ nur schwer einlassen. Diese Einstellung schlägt sich dann in der Abwertung von Small Talk deutlich nieder.

Es ist in der Tat richtig beobachtet, dass Small Talk an der Oberfläche bleibt. Es handelt sich eben nicht um ein intensives Gespräch, das einem länger nachgeht. Bedeutet dies aber, dass Small Talk der Inbegriff für oberflächliches Daherreden sein muss, das uninteressant, überflüssig und ohne jede Bedeutung ist? Small

Talk ist gewiss nicht der intellektuelle Höhepunkt menschlicher Kommunikation. Aber wer hat jemals diesen Anspruch erhoben? Angesichts der Häufigkeit von Small Talk in unser aller Leben ist jedoch die Frage zu stellen: Erfüllt Small Talk möglicherweise eine Aufgabe, die ein ernsthaftes Gespräch mit wohlüberlegten Argumenten gar nicht erfüllen kann? Und wenn dies der Fall sein sollte, welche Aufgabe hat Small Talk dann? Hören wir dazu noch einmal auf einige Äußerungen über Small Talk, die diesmal positiv gestimmt sind:

- „Es war insgesamt eine harmonische Atmosphäre.“
- „Es war ein entspannter Plauderabend.“
- „Ich habe mich ausgesprochen angenehm unterhalten.“
- „Ich habe die Bekanntschaft einer Reihe von Leuten gemacht.“
- „Wir haben zum Glück nicht über politische Probleme gesprochen.“
- „Ich bin mit vielen neuen Leuten ins Gespräch gekommen.“

Wenn man sich die Äußerungen genauer ansieht, so ist da die Rede von einem lockeren und unterhaltsamen Austausch über Themen, die für die Beteiligten interessant sind. Es ist davon die Rede, dass eine angenehme Atmosphäre vorhanden ist und die Möglichkeit gegeben ist, miteinander ins Gespräch zu kommen. Es ist zu erkennen, dass es in allen Fällen darum geht, Kontakte neu zu knüpfen oder vorhandene Kontakte zu pflegen und zu vertiefen sowie einen angenehmen Umgang miteinander zu haben. Diese Bedeutung von Small Talk entspricht, um ein humorvolles Bild aufzunehmen, dem, was man bei Affen als Fellpflege beobachten kann: Es geht um die Hinwendung zum Anderen.

„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, ... signalisiert seine aggressionsfreie Kommunikationsbereitschaft durch kurze, halbwegs sinnvolle Bemerkungen, also eben durch Small Talk ... Entscheidend sind die Handlung und das damit verbundene Signal: „Ich akzeptiere dich in meiner näheren Umgebung.“ (Zittlau 2010: 17 f.)

Im Blick auf die zuvor gestellte Frage nach Aufgabe und Funktion von Small Talk ist festzuhalten, dass die kommunikative Bedeutung von Small Talk beachtlich ist. Damit kann man die Distanz zu anderen Personen überbrücken, sich gegenseitig „beschnuppern“ und Voraussetzungen für weitere Kontakte und ein gutes Klima für künftige Gespräche schaffen. In diesem Sinne gibt Frank Naumann seinem Buch über „Die Kunst des Smalltalk“ (2001) den erläuternden Untertitel „leicht ins Gespräch kommen, locker Kontakte knüpfen“. Und Doris Martin und Karin Boeck bezeichnen in ihrer Veröffentlichung „Small Talk“ als „die hohe Kunst des kleinen Gesprächs“ (2000).

WAS LEISTET SMALL TALK?

- Small Talk gehört nicht zum Bereich fachlicher Kompetenz, sondern betrifft die soziale Kompetenz. Es lässt sich jetzt in einem Summarium bündeln, worin die Leistungen von Small Talk als Medium der Kontaktaufnahme, als Einstieg in ein Gespräch und als „Eisbrecher“ für Kommunikationsblockaden bestehen. Small Talk
- schafft bei Begegnungen eine aufgelockerte, freundliche Atmosphäre.
 - überwindet Distanzen und baut eine persönliche Beziehung zwischen Menschen auf.
 - ist eine gute Möglichkeit, mit fremden Menschen schnell in Kontakt zu kommen.
 - ist geeignet, Brücken zu bauen und ermöglicht es z. B. in einem Kreis unbekannter Menschen unverzüglich an einem gerade stattfindenden Austausch teilzunehmen.
 - ist ein guter Weg, Kontakte zu Menschen aufzubauen, die einem wichtig sind bzw. die man braucht (Networking).

- hilft Kontakte zu Menschen zu erhalten und aufzufrischen, die man lange nicht gesehen hat.
- hilft Spannungen abzubauen und aufeinander zuzugehen.
- vermag zur Verbesserung des Bildes von der eigenen Person beizutragen.
- ist ein guter Einstieg, um zum „Eigentlichen“ zu kommen.
- dient der Unterhaltung und Entspannung.
- hilft, gemeinsame Interessen herauszufinden.
- ermöglicht durch die freundliche, zugleich aber distanzierte Gesprächsform, sich jederzeit ohne beiderseitigen Gesichtsverlust zurückzuziehen.

Cornelia Fischer meint sogar, dass im Prinzip jede Kontaktaufnahme mit einem Small Talk beginne, der ein entscheidendes Element menschlicher Kommunikation darstelle. „Aus solch einer beiläufigen Gesprächssituation kann sich durchaus eine längere Unterhaltung ergeben, ein Gespräch mit Tiefgang oder eine angeregte Diskussion. Und wenn fremde Gesprächspartner sich auf einer Wellenlänge finden, dann mag sich daraus vielleicht sogar eine Freundschaft entwickeln: Näheres Kennenlernen nicht ausgeschlossen ...“ (Fischer 2004: 9)

Das besondere Profil und die Funktion von Small Talk werden auch deutlich, wenn man sich die sprachlichen Dimensionen menschlicher Kommunikation insgesamt vergegenwärtigt. Menschen kommunizieren miteinander, um

- sich zu begrüßen,
- Beziehungen zu knüpfen,
- Lob auszusprechen,
- der Freude Ausdruck zu geben,
- gesellig zu sein,
- sich zu unterhalten,
- etwas zu berichten,
- ihre Neugier zu befriedigen,
- Hilfe zu erbitten,

- Freundschaften zu begründen,
- sich die Zeit zu vertreiben,
- Anweisungen zu geben,
- eine Arbeit zu erledigen,
- Absprachen zu treffen,
- um Verzeihung zu bitten,
- ein Problem zu lösen,
- zu verhandeln,
- sich zu beschweren,
- Kritik zu üben,
- etwas zu verkaufen,
- Informationen zu geben.

Small Talk ist kein gezielter Informationsaustausch, bietet kaum eine Form der Problemlösung, ist kein Weg zur Entscheidungsfindung und ebenso wenig ein Modus des Beschwerens oder des Austragens von Konflikten. Small Talk hat dagegen etwas mit den Modalitäten des Begrüßens, des Unterhaltens, der Geselligkeit, der Freude, des Lobens, der Neugierde zu tun. Small Talk ist kein Selbstzweck, sondern eine Form des Werbens um Kontakt und Vertrauen. Die gesprochenen Sätze wirken häufig banal, aber auf Worte kommt es letztlich nicht an.

Das Entscheidende spielt sich hinter dem, was gesagt wird, auf der Beziehungsebene, ab. Die beiden Gesprächspartner prüfen unbewusst: „Geht der andere auf mich ein? Zeigt er Interesse für mich? Weckt er meine Neugier, mehr von ihm zu erfahren? Versucht er, mit mir eine gemeinsame Ebene zu finden? Dadurch, dass der Inhalt keine großen geistigen Anstrengungen erfordert, fällt es leichter, sich auf diese unterschwelligen Fragen zu konzentrieren. Am Ende heißt es dann: sympathisch, nett, vertrauenswürdig, uninteressant (bzw. uninteressiert), langweilig, nichts sagend oder auch: „Ich weiß nicht so recht, was ich von ihm / ihr halten soll.“ (Naumann 2001: 22)

Dabei kommt dem Wie eine wesentliche Aufgabe zu. D.h. aber auch: die Körpersprache, das Erscheinungsbild, die sprachliche Formulierung, die Stimme und der Tonfall sind wichtig. Sie prägen das Was mit.

TIMING UND TABUZONEN

Wie verhält es sich nun mit der Dauer des Small Talk? Alles hat einen Anfang und ein Ende. Eingangs wurde gesagt, dass Small Talk mit „kleines Gespräch“ zu übersetzen ist, wobei „klein“ sich sowohl auf die zeitliche Spanne als auch auf den kommunizierten Inhalt bezieht. Eine Zeit von fünf Minuten wird öfter als Richtwert genannt. Sicher lässt sich das nicht für alle Situationen einheitlich normieren. Aber ein Small Talk, der länger als eine Viertelstunde dauert, ist ohne Zweifel eine deutliche Überschreitung des angemessenen zeitlichen Maßes. Die Dauer des Gespräches hängt dabei vom Grad gegenseitiger Bekanntheit oder Unbekanntheit, den Umständen und der Situation ab.

Am Ende oder am Anfang eines Gottesdienstes etwa ist die Zeit eher knapp bemessen, weil eine ganze Schlange von Gottesdienstteilnehmenden zur Begrüßung „ansteht“. Bei einem Gemeindefest oder bei der Teilnahme an einer anderen öffentlichen Feier sollte der Small Talk (Begrüßung, Gespräch, Verabschiedung) in der Regel auch nicht mehr als höchstens zehn Minuten dauern. Denn solche Anlässe sind als Begegnungsort für alle geladenen Personen gedacht. Darum ist die Aufmerksamkeit auch nicht auf einige wenige Personen zu konzentrieren.

Bisher wurden die Relevanz und die positiven Aspekte des Small Talk herausgearbeitet. Für die leichte, spielerische, an der Oberfläche bleibende Kommunikation des Small Talk gibt es aber auch deutliche Grenzen, die es zu beachten gilt. Es gibt Situationen, in denen der Small Talk fehl am Platze oder sogar völlig tabu ist (zum Folgenden siehe Fischer 2004: 24f.). Small Talk

- verbietet sich, wenn das Gegenüber völlig verschlossen bleibt: wenn es „dicht macht“, weil Probleme die Person „zuschließen“;

- verbietet sich dort, wo es um die Mitteilung von vertraulichen Informationen und die ernsthafte Erörterung eines Sachthemas geht; die Verwendung von Small Talk würde den Eindruck hervorrufen, dass das Thema und die Gesprächspartner/innen nicht wirklich ernst genommen werden.
- hat auch dort nichts zu suchen, wo es um die Klärung von Missverständnissen und die Bearbeitung von strittigen Fragen geht.
- ist ebenfalls fehl am Platze, wo es direkt um die konzentrierte Arbeit im Beruf geht: z. B. bei Dienstbesprechungen, bei Amtshandlungen, im Unterricht und ähnlichen Veranstaltungen. Dass im Umkreis dieser Zusammenkünfte, etwa beim Zusammenkommen im Vorfeld, ein kurzer Small Talk Platz finden kann, ist eine andere Angelegenheit.
- ist dann zu unterlassen, wenn die Zeit äußerst knapp ist oder alle Beteiligten sich in einer Stress-Situation befinden.
- verbietet sich auch dort, wo eindeutig Schweigen geboten ist: hier ist an Gotteshäuser, Gedenkstätten, Lesesäle in Bibliotheken, Vorstellungen im Theater u. a. zu denken.
- ist unangemessen im Umgang mit Menschen, die sich in einer akuten Trauersituation befinden. Hier können bagatellisierende Äußerungen und allgemeine Floskeln nur als deplatziert wahrgenommen werden.
- ist schließlich zu beenden, wenn er das angemessene Timing außer Acht lässt und endlos zu werden droht.

Die eingangs gestellte Frage „Small Talk – Was ist das?“ lässt sich jetzt folgendermaßen beantworten:



Mit Small Talk wird ein „kleines Gespräch“ bezeichnet;

- das in der Regel nur einen knappen Zeitraum umfasst;
- das sowohl in einem freien als auch in einem institutionalisierten Kontext seinen Ort haben kann;
- das sich durch eine entspannte Gesprächsatmosphäre auszeichnet, nicht zuletzt deshalb, weil man sich über Themen unterhält, die nicht spannungsgeladen und kontrovers sind;