

Smalltalk in der KÖB

Kurze Gespräche mit großer Wirkung

© fotolia.de



Barbara Gellermann

Beim Smalltalk handelt es sich um ein kurzes Gespräch, das erst einmal absichtslos geführt wird. Man weiß zu Beginn des Gespräches noch nicht, wo es hinführen wird und welche „Spätfolgen“ es haben wird. Darum ist es immer wieder spannend, sich darauf einzulassen. Allerdings ist das auch der Grund dafür, dass der Smalltalk bei vielen Menschen in schlechtem Kurs steht und oft als „Zeitverschwendung“ missverstanden wird. Dabei ist Smalltalk das Schmierfett im Getriebe der sozialen Kontakte. Er ist die Kunst, ein Gespräch so zu führen, dass alle Beteiligten sich wohlfühlen und davon profitieren. Einzige Voraussetzung für einen gelungenen Smalltalk ist das Interesse an anderen Personen und Lebenswelten und die Kenntnis einiger grundlegenden Regeln

der Gesprächsführung. Dann kann es losgehen.

Im Folgenden wird anhand zweier Beispielsituationen geschildert, wie gut Smalltalk in einen lebendigen Büchereialltag passt. Kurze Übungen geben Tipps, wie Sie Ihre Smalltalk-Kompetenz in der Bücherei verbessern können. Weitere Beispiele folgen in den nächsten Ausgaben der BiblioTheke.

Beispiel 1: Wen man so alles kennenlernt ...

Eine Katholische öffentliche Bücherei in einem kleinen Vorort. Die Räume sind geschmackvoll eingerichtet. Hinter der Ausleihe sitzt eine Büchereimitarbeiterin, die am Computer arbeitet. Zwei Jugendliche betreten die Bücherei. Sie sind offensichtlich nicht aus dem Ort, tragen schwarze Klei-

dung, auffallenden Metallschmuck, schwarz gefärbte Haare und sind dazu noch stark geschminkt (junge Männer!). Die Büchereimitarbeiterin erschrickt. „Hey! Kann man hier Bücher kriegen?“ „Hier kann man nur Bücher ausleihen, wenn man einen Ausweis hat!“ Die Jugendlichen schauen sich an, drehen sich um und verlassen die Bücherei. Die Büchereimitarbeiterin atmet einmal tief durch und denkt bei sich: „Das ist noch mal gutgegangen!“ Die gleiche Szene mit einem anderen Wortwechsel: „Hey! Kann man hier Bücher kriegen?“ „Klar, das ist eine Bücherei! Was braucht Ihr denn?“ „Iss für 'ne Hausaufgabe!“ „Oh je, was müsst Ihr denn machen?“

Es stellt sich heraus, dass die Jugendlichen Schüler des nahegelegenen Internats sind, die in ihrer Einführungswoche öffentliche Einrichtungen rund ums Internat erkunden sollen. Die Jugendlichen beklagen sich, dass es sie aus der Großstadt in so ein „Kaff“ verschlagen hat. Die Büchereimitarbeiterin stellt das Angebot der Bücherei kurz vor, gibt aber zu, dass für die Interessenslage der jungen Männer wenig vorhanden ist. Wenn sie aber das „Kaff“ hier besser kennenlernen wollten, gibt es eine Ecke mit Büchern zur Lokalgeschichte und Bildbänden mit alten Fotos. Sie müssten es hier ja doch wohl noch ein Weilchen aushalten.

Zwei Wochen später kommen die Jugendlichen wieder, um Informationen für ein Referat über die Geschichte des Ortes zu suchen. Sie hätten sich dieses Thema ausgewählt, weil sie ja wüssten, dass die

Bücherei dazu über Material verfügt. Ob Sie wohl ein wenig vom Ort erzählen und bei der Auswahl der Bücher beraten könnte? Sie wüssten sonst niemanden, den sie hier fragen könnten. Aus dem Gruß an den Lehrer ergibt sich eine Einladung ins Internat, wo die Büchereimitarbeiterin als Zeitzeugin von der Geschichte und Entwicklung des Ortes erzählt.

Die Bücherei ist der ideale Ort, für Smalltalk: Wo sonst können sich so viele verschiedene Menschen mit unterschiedlichen Interessen und Lebensstilen kennenlernen? Nutzen sie als Büchereimitarbeiterin die Bücherei zum Üben! Bauen Sie Ihre Kompetenzen aus. Knüpfen Sie neue Kontakte. Lernen sie Neues über viele verschiedene Themen und bringen Sie dieses Wissen an ande-



Literaturempfehlung:
Jürgen Hesse, Hans Chr. Schrader: Praxisbuch Small-Talk. Gesprächseröffnungen, Themen, rhetorische Tricks.
 Frankfurt 2005,
 mit Audio-CD, 14,90 €
 Mediennr.: 274 296

rer Stelle wieder an. Sprechen Sie über Literatur und Medien, fördern Sie Ihre Bildung. Eifrige Smalltalk-Freunde werden sicherer im zwischenmenschlichen Umgang, gewinnen an Selbstbewusstsein und erweitern ihren Horizont. Dies wirkt sich positiv für das Berufsleben und andere Situationen aus, in denen sicheres Auftreten erwartet wird. Und ganz nebenbei tun Sie Gutes für das Image der Bücherei.

Übung: Führen Sie bei jeder Ihrer Tätigkeiten in der Bücherei mindestens einen Smalltalk (mit Lesern, Team-Mitgliedern, Passanten, die sich den Schaukasten ansehen ...)!

Beispiel 2: Wann Smalltalk, und wann besser nicht?

Die Büchereimitarbeiterin an der Ausleihe begrüßt ihre Nachbarin Christa Z.: „Guten Tag, Christa!“ „Hallo Ursula, ich habe mir schon gedacht, dass du heute in der Ausleihe sitzt. Ich habe mich wieder so geärgert! Heute Morgen geht doch wieder dieser Mann mit der Dogge bei uns vor dem Haus her, und was meinst Du, wo macht der Hund hin ...“. Es entspannt sich ein angeregtes Gespräch über Hundehaufen im Vorgarten, während mehrere Besucher die Bücherei betreten, die sich selbst überlassen bleiben.

Die gleiche Szene mit einem anderen Wortwechsel: „...und was meinst Du, wo macht der hin ...“ „Ja, das ist bei uns auf der Wiese auch ganz schlimm!“ Schaut an Ihrer Nachbarin vorbei zur Tür: „Sekunde mal, Christa ..., Hallo Tim, willst Du Eure Bilderbücher zurückgeben? Komm doch gleich

her!“ Zur Nachbarin: „Wegen der Hundehaufen müssen wir was unternehmen. Lass’ und da in Ruhe drüber sprechen, hast Du morgen Nachmittag Zeit?“ „So Tim, zeig’ mal, was Du hast ...!“

Bei der Tätigkeit in der Bücherei agieren sie als Büchereimitarbeiter nie nur als Privatperson, sondern wesentlich als Repräsentantin der Einrichtung und der Kirchengemeinde, auch wenn sie zu vielen Leserinnen und Lesern private Kontakte haben. Natürlich sollen sie nicht so tun, als würden sie ihre Nachbarin, ihren Onkel oder ihre Kegelschwester nicht kennen. Aber in der Bücherei sind sie für alle da. Seien sie diskret, nicht jedes Thema gehört in die Öffentlichkeit der Bücherei. Auch Leser, die sich anfangs mit der Unterhaltung etwas schwer tun, sind in der Regel dankbar für Gesprächsangebote und tauen nach einiger Zeit auf.

Übung: Begrüßen Sie jeden Besucher kurz und sagen Sie mindestens einen weiteren Satz.

Auch beim Smalltalk in Büchereien gilt: Übung macht den Meister. Jeder kann beim Smalltalk nur dazu lernen, ganz gleich ob Sie Ihre ersten Schritte im lockeren Gespräch machen oder schon Smalltalk erfahren sind. Immer werden Sie interessante Menschen kennenlernen und bereichert die Bücherei verlassen. Vielleicht werden Sie dann zu Hause begeistert das nächste „kleine Gespräch“ beginnen „Weißt Du, mit wem ich heute in der Bücherei gesprochen habe ...!“

Viel Spaß beim Smalltalk! 📖