

# Smalltalk in der KÖB

## Kurze Gespräche mit großer Wirkung – Folge 3

### Barbara Gellermann

Beim Smalltalk handelt es sich um ein kurzes Gespräch, das erst einmal absichtslos geführt wird. Man weiß zu Beginn des Gesprächs 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 an Hand einer Beispielsituation 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 der nächsten Ausgabe der BiblioTheke.



Barbara Gellermann, Diplom-Theologin, Supervisorin (DGSv), Hamm, langjähriges eigenes KÖB-Engagement, bietet auch Fortbildungen für haupt- und ehrenamtliche Büchereimitarbeiter/innen im Bereich Team und Ehrenamt, Dozentin im KiBüAss-Kurs des Borromäusvereins e.V. E-Mail: Barbara.Gellermann@gmx.de.

### Beispiel 5:

Sie sprechen mit einer Ihnen bekannten Leserin und finden einen Gesprächsabschluss: „Sie suchten nach Krimis. Hier steht alles Ältere, aber vorne bei den Neuanschaffungen haben wir auch zwei Titel, die Sie interessieren könnten. Kommen Sie zurecht, oder haben Sie noch eine Frage?“ oder so: „Der Herr dort drüben steht etwas unschlüssig vor dem Regal, ich schau mal, was er braucht. Sprechen Sie mich doch gleich noch einmal an, wenn Sie noch nicht fündig geworden sind.“ oder so: „Vielleicht

schauen Sie sich noch ein wenig selbstständig um, bestimmt finden Sie etwas, was Sie interessiert ...“

Entschuldigen Sie sich nicht! Auch wenn es anfangs ungewohnt sein mag, ein Gespräch so zu beenden, so dient es doch Ihrer Aufgabe und dem Wohl der Bücherei. Jeder Besucher hat das gleiche Anrecht auf Ihre Zuwendung und Zeit! Darum ist ein schlechtes Gewissen fehl am Platz. Selbst wenn sich keine weiteren Besucher in der Bücherei aufhalten, haben Sie noch viele andere Aufgaben, denen Sie sich zuwenden müssen. Wenn Sie diese Strategie konsequent verfolgen, werden die Besucher das problemlos akzeptieren und gerne zu ihnen kommen.

**Übung:** Trainieren Sie gute Gesprächsabschlüsse. Achten Sie darauf, stets freundlich und höflich zu bleiben. Beenden Sie das Gespräch souverän und selbstbewusst.

### Smalltalk als Gewinn für die KÖB

Katholische öffentliche Büchereien sind, wie der Name schon beinhaltet, ein einladender öffentlicher Raum. Sie sind dazu da, das örtliche Leben zu bereichern, Beziehungen zu stiften, Netzwerke zu knüpfen und das bürgerschaftliche Engagement zu fördern. Darüber



hinaus sind Katholische öffentliche Büchereien auch ein pastoraler Ort, in dem jeder Mensch willkommen ist und mit seiner Persönlichkeit akzeptiert wird. All dies macht die atmosphärische Basis für das Leben in der Bücherei aus. Mit gutem Smalltalk tragen Sie dazu bei, die Bücherei zu einem interessanten Ort der Begegnung zu machen.

Noch eine Anmerkung zum Schluss: Viele Jugendliche lernen im Elternhaus und in der Schule nicht mehr, sich kultiviert und angemessen in gesellschaftlichen Zusammenhängen zu bewegen. Jugendliche, die sich ehrenamtlich in der Bücherei engagieren, haben hier die einmalige Chance, Fähigkeiten im Smalltalk und im freund-

lichen Miteinander zu erlernen, die ihnen im späteren beruflichen und gesellschaftlichen Umgang zu Gute kommen werden.

**Tipp:** Entwerfen und pflegen Sie ein Repertoire für Standardsituationen (Begrüßung und Verabschiedung, Erstbesucher, Betreuung von Gästen bei Veranstaltungen ...), das die ehrenamtlichen jugendlichen Mitarbeiter unter Ihrer Anleitung erlernen und Schritt für Schritt selbstständig anwenden können. Auch beim Smalltalk in Büchereien

#### Hinweis zur Serie „Smalltalk in der KÖB“

Beispiele 1 und 2 in BiblioTheke 1.2012 S. 28;

Beispiele 3 und 4 in BiblioTheke 2.2012 S. 22/23.

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! 📖