

# Smalltalk in der KÖB

## Kurze Gespräche mit großer Wirkung – Folge 4

### 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 grundlegender Regeln der Gesprächsführung. Dann kann es losgehen.

Zum Abschluss der kleinen Reihe „Smalltalk in der KÖB“ geht es um die VIPs. Bei öffentlichen Veran-



staltungen in Ihrer Bücherei gibt es immer sehr viele Gäste – und einige „besondere“ Gäste. Das können Vertreter der örtlichen Prominenz aus Kirche und Politik sein, aber auch Autoren, Künstler, einflussreiche Geschäftsleute oder die Leiterin der Büchereifachstelle im Bistum. Dies alles sind wichtige Leute im öffentlichen Leben (also Very Important Persons (VIP) = Sehr Wichtige Personen), die auch von besonderer Bedeutung für Ihre Bücherei sind. Sie müssen gehegt und gepflegt werden, damit die Bücherei einen Nutzen von ihrem Besuch hat.

### Beispiel : 6 so...

Büchereimitarbeiterin: „Herr Oberbürgermeister, guten Abend! Schön, dass sie kommen konnten. Da vorne in der ersten Reihe ist ein Platz für sie reserviert. Ich muss schnell noch in die Küche, die Schnittchen, wissen Sie ...“. Und schon ist sie verschwunden und der Oberbürgermeister schaut sich ein wenig hilflos im schon gut gefüllten Raum um, bis er den Bezirksvorsteher seiner eigenen Partei sieht, sich zu ihm gesellt und die Gelegenheit nutzt, parteiinterne Dinge zu besprechen.

### oder besser so? ...

Büchereimitarbeiterin: „Herr Oberbürgermeister, guten Abend! Schön, dass sie kommen konnten. Wir ha-



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 Borromäusverein e.V. E-Mail: Barbara.Gellermann@gmx.de.

ben uns bisher noch nicht persönlich kennengelernt. Ich heiße Erika Müller und bin hier in der Bücherei für die Kontakte zu den Grundschulen und die Leseförderung zuständig. Heute Abend kümmere ich mich um die geladenen Gäste. Es verspricht, ein wirklich interessanter Abend zu werden, da auch Herr Wagner von der Stiftung Lesen unserer Einladung gefolgt ist. Er unterstützt diese Lesereise. Kennen Sie sich schon? ...

### VIPs auf Büchereiveranstaltungen

Überlegen Sie kurz, wie es den „besonderen“ Gästen auf Ihrer Veranstaltung ergehen mag: Personen, die im öffentlichen Leben stehen, haben viele Veranstaltungen abends oder am Wochenende, aus ihrer Sicht oftmals zu viele. Vielleicht interessieren sie sich wirklich für die Veranstaltung, auf der sie zu Gast sind.

Dann wollen sie Neues erfahren und erleben und einen Beitrag dazu leisten, dass die Veranstaltung gelingt und die Arbeit erfolgreich fortgeführt wird. Klären Sie darum im Vorfeld, ob der Gast eine kurze Ansprache halten oder auf andere Weise zum Gelingen beitragen möchte. Haben Sie keine Scheu davor, den Gast zu sehr zu strapazieren! Im Gegenteil, meist sind die besonderen Gäste sehr geübt in kurzen öffentlichen Auftritten und es ist keine Belastung für sie. Außerdem leben VIPs davon, öffentlich sichtbar zu sein. Geben Sie dem Gast die Möglichkeit, auch seinerseits von Ihrer Veranstaltung zu profitieren. Ich habe oft schon bei solchen Gelegenheiten gehört: „Jetzt habe ich einen Abend verplant, die Fahrt auf mich genommen und nun stehe ich hier nur herum. Dafür hätte ich nicht kommen brauchen!“

Vielleicht ist Ihre Veranstaltung für den Gast aber auch nur ein Pflichttermin unter vielen. Trotzdem wird er freundlich sein, sich interessieren und eine gewisse Zeit dort verbringen. Das gehört zu seiner Position dazu. Also machen Sie es dem Gast als Veranstalter so angenehm wie möglich! Überraschen Sie ihn! Interessieren Sie sich für ihn und sorgen Sie dafür, dass er den Abend nicht als verschwendete Zeit empfindet. Sollte der Oberbürgermeister den Eindruck gewinnen, nur zur „Dekoration“ eingeladen worden zu sein, wird er demnächst wenig Mühe darauf verwenden, die Büchereiarbeit zu fördern. Das Potenzial des Besuches wird in diesem Fall weder für den Gast noch

für den Gastgeber ausgeschöpft. Für beide Seiten wäre dies eine ungenutzte Chance.

### Die „Gästabtreterin des Abends“

Besser ist es, aus dem Mitarbeiter-team jemanden mit der Betreuung der „besonderen“ Gäste zu beauftragen. Die „Gästabtreterin des Abends“ sollte sich im Vorfeld der Veranstaltung über die Tätigkeiten der VIPs, ihre Interessen und Besonderheiten informieren. Dabei gilt: Keine Angst vor großen Tieren! Diese Abende werden Sie mit vielen interessanten Menschen in Kontakt bringen und Ihr Leben bereichern. Eröffnen Sie den Smalltalk, indem Sie die bisherige Arbeit des Gastes würdigen: „Es freut mich, dass Sie die Fördergelder für den Ausbau des Ruhr-Radwegs in unsere Stadt holen konnten ...!“ und vermeiden Sie Kritik (auch wenn sie berechtigt sein sollte, das gehört nicht hierher und schadet Ihrer Veranstaltung). Dann lenken Sie das Gespräch geschickt auf die Themen der Bücherei und Ihre Anliegen. Und: fassen Sie sich kurz, der Gast möchte ja auch noch die Veranstaltung genießen.

Behalten Sie die VIPs während der Veranstaltung im Auge: wenn sie beschäftigt sind und sich gut unterhalten, bleiben Sie im Hintergrund, sonst erkundigen Sie sich, ob z. B. noch ein Getränk gewünscht wird, oder geben Sie einen neuen inhaltlichen Impuls. Bei dieser guten Betreuung kommen die VIPs gerne wieder und es spricht sich schnell herum, wie anregend die Veranstaltungen in der Bücherei sind.

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; Beispiel 5 in BiblioTheke 3.2012.