

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-

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 angelegtes 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! 📖



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

Smalltalk in der KÖB

Kurze Gespräche mit großer Wirkung – Folge 2

Barbara Gellermann

Beim Smalltalk (siehe auch Folge 1 in BiblioTheke 1.2012, S. 28) 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 an Hand zweier Beispielsituationen geschildert, wie gut Smalltalk in einen lebendigen Büchereialltag passt. Kurze Übungen geben Tips, wie Sie Ihre Smalltalk-Kompetenz in der Bücherei verbessern können. Weitere Beispiele folgen in den nächsten Ausgaben der BiblioTheke.

Beispiel 3: Mit Smalltalk zum Ziel

Eine Büchereimitarbeiterin spricht eine ihr bekannte Leserin an: „Frau K., wir planen ein neues Angebot bei uns in der Bücherei. Wir wollen einmal monatlich einen Vorlesenachmittag mit anspruchsvoller Literatur für Senioren anbieten. Wäre das nicht was für Ihre Mutter? Dann müssten Sie ihr nicht immer selbst vorlesen!“ oder „Herr M., Sie waren doch letzters so begeistert von der russischen Famili-

ensaga. Wussten Sie, dass es auch hier am Ort eine Kaufmannsfamilie gab, die Kontakte bis nach Russland hatte? Morgen Abend gibt es dazu eine Veranstaltung im Stadtarchiv, da habe ich gleich an Sie gedacht!“

Eine lebendige Bücherei ist eine Informations- und Kommunikationsbörse. Darum sehen Büchereimitarbeiter sich nicht nur als Aufsicht oder Experte für eine bestimmte Aufgabe, sondern als Kommunikatoren. Werben Sie für Ihre eigenen Veranstaltungen. Empfehlen Sie aber auch andere interessante Angebote, dann wird man dort auch im Gegenzug für die Bücherei werben.

Übung: Werben Sie für eine konkrete, bereits geplante und terminierte Veranstaltung in naher Zukunft bei den Leserinnen und Lesern. Warum könnte gerade diese Veranstaltung für die BesucherInnen interessant sein, die Sie ansprechen?



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

Beispiel 4: Smalltalk mit mehreren Personen

Frau A. schaut in der Bücherei mit ihrem vierjährigen Sohn durch die Bilderbuchkiste. Ihre ältere Tochter Lisa besucht die 3. Klasse, ist aber heute nicht mit in die Büche-

rei gekommen. Frau B. kommt herein und steuert auf den Tisch zu, auf dem Medien zur Erstkommunion ausgestellt sind. Die Büchereileiterin möchte beide Besucherinnen miteinander bekannt machen: „Hallo Frau B., den Tisch haben wir neu aufgebaut, dort liegt alles zum Thema Erstkommunion. Kennen Sie Frau A. schon? Sie ist mit ihrer Familie kürzlich zugezogen. Ihre Tochter Lisa ist wie Ihre Anna im 3. Schuljahr. Frau A., geht Lisa dieses Jahr auch zur Erstkommunion?“

Die hohe Kunst des Smalltalks beginnt dort, wo man nicht nur mit einer Person (oft schon schwierig genug!), sondern mit mehreren Gesprächspartnern gleichzeitig spricht. Sicher sind auch Sie dankbar, wenn Sie allein auf einer Veranstaltung sind und freundlich angesprochen und in ein anregendes Gespräch einbezogen werden.

Als KommunikatorIn erweisen Sie Ihren Gesprächspartnern diesen

wertvollen Dienst: Sie bringen Personen miteinander in Kontakt, die sich vorher noch nicht kannten. Oder Sie machen Menschen, die sich bereits kennen, darauf aufmerksam, dass sie ein gemeinsames Thema oder gemeinsame Interessen haben. Stellen Sie die Personen gegenseitig vor. Schlagen Sie Themen vor.

Übung: Stellen Sie zwei Personen einander vor, initiieren Sie ein Gespräch und wenden Sie sich wieder Ihrer Aufgabe oder dem nächsten Gesprächspartner zu. Lassen Sie die Beiden allein weiterreden.

„Das Ende vom Lied ...“

Wenn Sie im Smalltalk geübt sind, werden viele Gesprächspartner Sie und Ihre Art, Gespräche zu führen, so interessant finden, dass sie gar nicht mehr aufhören wollen, mit Ihnen zu sprechen! Was also tun? Beenden Sie Gespräche stilvoll und ohne den anderen zurückzuweisen. Die Kürze ist ein wesentliches Merk-

mal des Smalltalk und kann von wenigen Sätzen bis zu maximal 15 Minuten reichen. Haben Sie keine Angst, ein Thema nur anzureißen. Es ist sogar besser, ein Thema nicht erschöpfend zu behandeln, denn dann können Sie bei anderer Gelegenheit den niedergelegten Gesprächsfaden wieder aufgreifen. Beenden Sie ein Gespräch, indem Sie sich freundlich, aber bestimmt auf Ihre Aufgabe zurückziehen.

Auch beim Smalltalk in Büchereien gilt: Übung macht den Meister. Jeder kann beim Smalltalk nur dazulernen, 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! 📖

Herbst-F-Tagung in Salzburg



„Elektronische Medien und ihr Einsatz in Büchereien“ lautet das Thema der F-Tagung für kirchliche Büchereiassistentinnen und -assistenten sowie langjährig Engagierten in Bücherteams, die vom 5. bis 7. Oktober in Salzburg angeboten wird. Einen Tag zuvor startet das traditionelle Kultur-

programm. Die Kursleitung liegt bei Elisabeth Kreuzkam (Sankt Michaelsbund. Als Referent konnte u. a. Thomas Feibel gewonnen werden. Weitere Informationen und Anmeldeunterlagen unter: www.borromaeusverein.de/events.

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 Bücherei-mitarbeiter/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! 📖

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 grundlegenden 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.