

Moderne etiquette

Beatrijs Ritsema bij Meulenhoff:

Het grote etiquetteboek

www.meulenhoff.nl

Beatrijs Ritsema

Moderne etiquette

Antwoord op (bijna) alle vragen over hoe het hoort of juist niet



MEULENHOF

ISBN 978-90-290-9361-3

ISBN 978-94-023-1390-1 (e-book)

NUR 400

Omslagontwerp: Mijke Wondergem

Omslagbeeld: © The Stapleton Collection/Bridgeman Images

Auteursfoto: © Jörgen Caris

Zetwerk: Zeno Carpentier Alting

© 2020 Beatrijs Ritsema en Meulenhoff Boekeryj bv, Amsterdam

De uitgever heeft ernaar gestreefd alle rechten van derden te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen contact opnemen met Meulenhoff Boekeryj bv, Amsterdam.

Niets uit deze uitgave mag openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

- Nog een prettige dag! 7
- 1 De kunst van de conversatie 11
Beleefdheidsfrases 20
Tijdens een gesprek 27
Privézaken 49
Geldkwesties 59
Uiterlijkheden 63
Taalergernissen 67
- 2 Beleefdheid in tijden van sociale media 73
Digitale communicatie 80
- 3 Verras me alsjeblieft, dan zal ik je bedanken 121
Cadeaus 124
- 4 De stiefmoeder is gebaat bij zwijgen 151
Patchworkgezinnen 162
- 5 Grenzen tussen liefde en vriendschap 221
Vriendschapsrelaties 226
- 6 Zoveel struikelpunten in de levensloop 279
Kinderen krijgen 283
Huwelijk 313
Levenseinde 343
- Nawoord 377
Register 379

Nog een prettige dag!

Het dagelijkse leven schreeuwt om etiquette. Dat komt doordat mensen in hun betrekkingen en contacten, hoe vluchtig ook, altijd de rechtvaardigheid in de gaten houden. Wie onheus bejegend wordt (er dringt iemand voor, een groet blijft onbeantwoord, een onbekende permitteert zich intimiteiten) voelt zich niet gerespecteerd. Op zo'n moment wordt het gevoel voor rechtvaardigheid geschonden. Etiquette is de verzameling van (meest ongeschreven) regels die het menselijk verkeer in correcte (rechtvaardige) banen moet leiden. Gevoel voor rechtvaardigheid bezit iedereen, en is misschien wel zo elementair dat de eigenschap de mens zelf definieert. Rechtvaardigheidsgevoel is niet zoiets als staartdelingen maken of piano spelen, vaardigheden die met veel oefenen aangeleerd moeten worden – het is de default, het komt de mens aanwaaien, het zit besloten in zijn mentale lay-out. Rechtvaardigheidsstreven gaat niet alleen over de eerlijke verdeling van goederen, over principiële of politieke kwesties, maar over de simpelste sociale gedragingen. Alles wat zich tussen mensen afspeelt staat in het teken van wederkerigheid en wordt automatisch langs de meetlat van het rechtvaardigheidsgevoel gelegd. *Tit for tat*, oog om oog, tand om tand, maar ook: 'cadeautje-bedankje', 'hallo-hallo terug', dienst-wederdienst, aandacht geven-aandacht krijgen, misstap-excuus, agressie-agressie, vernedering-haat.

Zet bijvoorbeeld twee hongerige peuters van een jaar of twee aan tafel en verdeel iets lekkers op een overduidelijk scheve manier: een kind krijgt een stapel koekjes, het andere kind krijgt er maar één. Kijk wat er gebeurt: het misdeelde kind zal luidkeels zijn ongenoegen kenbaar maken. Hier is sprake van een onrechtvaardige verdeling en terecht protesteert de benadeelde partij. De situatie is niet zoals het hoort. Zelfs het kind dat zijn bordje in

eerste instantie volgeladen kreeg, zal uiteindelijk instemmen met een herverdeling van de goederen.

Mensen kunnen wel sterk van elkaar verschillen in de aard van de kwesties die hun rechtvaardigheidsgevoel prikkelen. Om twee extremen te noemen: degenen die strijd voerden om de slavernij en de apartheid af te schaffen werden gedreven door woede over onrechtvaardigheid, maar de persoon die in hinderlaag ligt om een abortusarts neer te schieten ook – in het laatste geval opereert zo iemand vanuit de in zijn ogen nobele motivatie om ongeborn levens te redden. Desnoods ten koste van andermans leven.

Ik houd mij bezig met het geven van adviezen over etiquette-zaken en beantwoord via mijn website beatrijs.com en in het dagblad *Trouw* vragen over kleinere en grotere wrijvingen in het dagelijkse leven. De neteligheid bestrijkt een breed spectrum van problemen, vanaf smartphones in gezelschap, voordringkwesties in het openbare leven, ongewenst tutoyeren, gedoe omtrent het geven en krijgen van cadeautjes tot en met parasieten, kritiek en bemoeizucht. Al deze kwesties staan op de een of andere manier in verband met rechtvaardigheidsgevoel. Voortdurend is er sprake van bepaalde rechten die geschonden worden, verwachtingen van wederkerigheid die niet worden ingelost, botsende belangen of conflicten tussen egocentrisme en altruïsme, waardoor betrekkingen tussen mensen uit balans raken.

Omdat ik me al zo lang met etiquette bezighoud, krijg ik vaak de vraag of ik veranderingen in omgangsvormen heb waargenomen. Ik relativeer dat dan. De ene kledingmode volgt de andere op, er lopen nu veel meer mensen met tatoeages, baarden en geschoren schaamhaar rond dan twintig jaar geleden, maar dat zijn betrekkelijk irrelevante details, die mij niet interesseren. Op het gebied van omgangsvormen blijft alles in grote lijnen hetzelfde. De verschuivingen gaan zo langzaam dat ze pas na lange tijd opvallen. Over een periode van twintig jaar kan ik twee dingen noemen die echt veranderd zijn. Het ene is dat roken nu definitief valt in de categorie ‘beschamende bezigheden voor abjecte losers’. Het andere punt is oppervlakkige contacten in het publieke domein. Daarvoor gelden strengere conventies.

Twintig jaar geleden werd mij een situatie voorgelegd, waarin een vrouw aan het ns-loket een treinkaartje wilde kopen (dat hele loket is intussen verdwenen, maar dat is een andere kwestie). Ze kreeg van de beampte te horen: ‘Zeggen wij geen “Goedemorgen” meer?’ en vroeg aan mij of het inderdaad tot de goede manieren behoorde om loketbediendes, buschauffeurs, obers, winkelpersoneel eerst te begroeten, alvorens ter zake te komen. Bij mijn weten was dat nergens voor nodig. Zelf liet ik het ook altijd bij ‘Een retour Amsterdam’ (zonder ‘alsjeblieft’) als ik eindelijk aan de beurt was bij het loket. Dit is veranderd. Simpele zakelijke transacties en kortstondige contacten tussen onbekenden gaan inmiddels gepaard met sociale plichtplegingen. Caissières en winkelpersoneel begroeten klanten, die ‘hallo’ terugzeggen. Iedereen zegt ‘alsjeblieft’ en ‘dank je wel’ bij transacties en sluit af met ‘nog een prettige dag/fijn weekend!’ In de twintigste eeuw kwam die hele riedel niet voor, althans niet in Nederland. Wel in Amerika en vandaaruit heeft de gewoonte zich verspreid. Ik doe het tegenwoordig ook. Even volautomatisch als ik de buurman groet op straat zeg ik ‘Nog een prettige dag!’ tegen de bezorger die een pakje komt afleveren.

Kale communicatie over de zaak zelf (‘Drie bier en een spa rood’) wordt ervaren als te hard. Elke uitwisseling dient ingeleid te worden. Niet: ‘Weet u de Atjehstraat?’ maar: ‘Mag ik u iets vragen?’, ‘Gaat uw gang’, ‘Weet u misschien de Atjehstraat?’ En vervolgens netjes afhechten door te bedanken en een fijne dag te wensen. De nieuwe conventie bevalt me uitstekend. Het publieke domein wordt er zachter van, minder abrupt, je zou kunnen zeggen: beleefder. Het maakt me niet uit dat er gedachteloze frases worden uitgesproken die niemand echt meent. Het klinkt gewoon prettig. Steve Martin deed een mooie persiflage ervan in de film *LA Story* (1991), waarin hij overvallen wordt door een straatrover die de procedure begint met: ‘*Hi, my name is Bob, I’ll be your robber for tonight.*’

Er blijven natuurlijk mensen die zich storen aan de valsheid van dit soort uitingen en die worstelen met de hypocrisie ervan. Een bekend voorbeeld is de ‘hoe gaat het?’-vraag. Een nonchalant uitgesproken ‘Hoe gaat het?’ drijft sommigen tot razernij. Ze we-

ten best dat het juiste antwoord ‘Goed, hoor’ luidt, maar ze kunnen het niet verkroppen dat de vraagsteller doorgaans niet echt wil weten hoe het met ze gaat en dat zij gedwongen worden om te liegen. De conventie vormt een regelrechte aanslag op hun authenticiteit. Deze mensen willen geen pro forma-, maar echte belangstelling, die bijvoorbeeld geformuleerd kan worden als: ‘Vertel eens, wat maak je allemaal mee? Hoe zag je dag er gisteren uit? Kun je daar wat meer over vertellen?’ De valse schijn van de ‘Hoe gaat het’-conventie wordt dan vervangen door een tweedegraads kruisverhoor. Ook gezellig. Sta je rustig op het schoolplein je met je eigen zaken te bemoeien, hier en daar vriendelijke knikjes uitdelend aan bekenden, moet je ineens opdringerige vragen beantwoorden van iemand die zijn innerlijke journalist aanboort. Ga weg, engerd!

Terwijl er niets mis is met de ‘hoe gaat het’-vraag. Het is een opening in de trant van E2-E4 op het schaakbord. Klassiek, beproefd, bescheiden, niet bijster origineel, maar je kunt er wel alle kanten mee op. Als je geen zin hebt om over de brug te komen, speel je de bal terug: ‘Goed, hoor, en met jou?’ Dan kan de ander de conversatiekar trekken. Wanneer er over en weer is vastgesteld dat alles z’n gangetje gaat, kan het gesprek net zo makkelijk weer beëindigd worden. Soms is er geheel wederzijds geen behoefte aan nog meer uitwisseling. Naar gelang je in de stemming bent, kun je het verplichte antwoord ‘goed’ nader toelichten of nuanceren. Je vertelt iets leuks wat je hebt meegemaakt (mijn kind is gisteren afgezwommen) en het gesprek gaat verder over kinderen of zwemlessen. Je vertelt iets vervelends wat je hebt meegemaakt (vanmiddag drie uur vastgezet in de trein wegens een aanrijding met een persoon) en het gesprek gaat verder over treinen of zelfmoord. Uit alle amorfe gedachten die door je hersenpan slieren vis je er een op die geschikt is voor degene die voor je neus staat. Je kunt het zo persoonlijk, oppervlakkig, afstandelijk, inhoudelijk of confronterend maken als je zelf wil. Alles is mogelijk, bijna niets is fout. Na ‘Hoe gaat het?’ en ‘Goed’ hoeft je niet eens eerlijk en authentiek te zijn, als je daar geen zin in hebt. Als dat geen ware vrijheid is.

1 De kunst van de conversatie

Er gaat steeds meer vrije tijd heen met internet en sociale media. Voor alle leeftijdsgroepen neemt het schermgebruik toe. Sportclubs, het verenigingsleven en vrijwilligerswerk houden nog steeds stand tegenover de oprukkende schermen, maar een avondje met vrienden doorbrengen wordt langzamerhand een archaïsche bezigheid. Iets van de jaren vijftig, toen echtparen bij elkaar op bezoek gingen voor een kopje koffie. Dan valt er achter de computer of op je telefoontje heel wat meer te beleven, met als niet gering voordeel dat je als surfer, mailer, apper en twitteraar de controle houdt. Je gaat online op een tijdstip dat je uitkomt, je kunt iedereen blokkeren die je niet bevalt, en als je geen zin meer hebt, ga je offline. Zonder dat ergens ook maar de geringste plichtpleging voor nodig is. De schermpjesjunk is oppermachtig in zijn op eigen maat toegesneden virtuele universum.

Maar zijn de schermpjes even waardevol als een uitwisseling met vrienden?

Goede conversaties zijn zeldzaam. De wereld staat bol van geklets en geleuter, samen te vatten als het koetjes-en-kalfjes-gesprek, maar kletspraatjes varen niet onder de vlag 'goede conversatie'. De inhoud is hierin minder belangrijk dan het feit op zichzelf dat er woorden worden gewisseld. Twee burens die tegen elkaar klagen over de parkeerproblemen in de straat bevestigen door hun gesprek de vriendelijke burensrelatie die ze onderhouden, en dat lukt het beste met oppervlakkigheden. Kletspraat is absoluut niet iets om op neer te kijken. Zonder koetjes en kalfjes zou de wereld er heel onherbergzaam uitzien. Hoe clichématig ook van inhoud, wat telt is de moeite die iemand doet voor een toenaderingspoging.

Tegenover de koetjes en kalfjes staat het op inhoud gerichte, functionele gesprek. Hierin is de relatie tussen de sprekers ondergeschikt aan de inhoud. Bijvoorbeeld: 'Een halve grofvolkoren graag.' 'Anders niets? Dat is dan één euro zestig.' Functionele gesprekken worden gevoerd in de commerciële sector door iedereen die zaken of diensten probeert te slijten, maar ook in de non-profit-sector door schoolmeesters en professoren, artsen, advocaten, dominees, priesters en imams. De rolverdeling ligt vast: de een heeft iets (een materieel product, kennis, vaardigheden, wijsheid, troost) en de ander wil dat hebben of er deel aan nemen, meestal tegen betaling.

Een goede conversatie houdt het midden tussen kletspraat en een functioneel gesprek. Van de kletspraat heeft zij het relatiebevestigende element en met het functionele gesprek heeft zij de nadruk op het inhoudelijke gemeen. Ze onderscheidt zich van beide doordat ze geen ander doel heeft dan zichzelf en het plezier van de deelnemers. Een conversatie speelt zich af in de wereld van meningen en ideeën. Men komt niet samen om beurskoersen of sportuitslagen te reciteren en ook niet om elkaar moppen te vertellen. Wie uitsluitend uit is op de gulle lach, kan beter een avondje naar het cabaret. Tegelijk kan geen enkele conversatie zonder feiten, en zonder geestigheid lukt het ook niet. In tegenstelling tot small talk, die vaak een verplichtend karakter heeft (in bepaalde situaties kun je je er niet aan onttrekken), is een conversatie vrijwillig en wordt actief opgezocht. Anders dan in een functioneel gesprek heeft in een conversatie geen van de deelnemers een openlijke of verborgen inzet.

Gelijkheid van gespreksgenoten, de vrijheid om te spreken over wat er in je opkomt, interesse in de ander vormen de voorwaarden voor een goede conversatie. Het lijkt zo makkelijk – zet een groepje vrienden of gelijkgestemden aan een tafel met iets te drinken erbij, en het loopt vanzelf – maar in de praktijk worden aan de lopende band allerlei regels geschonden, waardoor het collectieve genoegen waar een goede conversatie toe kan leiden toch uitblijft.

Het grondprobleem van een conversatie is de wrijving tussen gelijkheid en tegengesteldheid in opvattingen. Als mensen met elkaar praten, geeft overeenstemming een gevoel van harmonie, en onenigheid een gevoel van disharmonie. In small talk kan dit effect op het simpelste niveau worden waargenomen. Als iemand een kennis die hij op straat tegenkomt, begroet met: 'Wat een beestenweer, hè?' dan is het niet de bedoeling dat de ander hier frontaal tegen ingaat in de trant van 'Beestenweer? Wat bedoel je daarmee? Vind je een beest soms minder dan een mens?' Met zo'n antwoord zoek je ruzie, terwijl small talk alleen maar de bedoeling heeft de relatie op een prettige manier te bevestigen. Op de opmerking 'Beestenweer' wordt de ander geacht 'Zeg dat wel!' te antwoorden of 'Ja, akelige, natte boel!' of 'Arme toeristen op de camping.' Door de instemmingsplicht is small talk gauw saai. Mensen die moeite hebben met small talk kunnen zich voelen alsof ze door een wurgslang worden verstikt: op een receptie in een hoek gedreven door een vage bekende die een stortvloed van platitudes uitkraamt, waarop alleen 'O ja?' of 'O nee?' mogelijk is.

De instemmingsplicht in gesprekken is een van de belangrijkste tactieken voor verkopers en colporteurs om hun producten aan de man te brengen. 'Gaan natuur en milieu u ter harte?' (instemming) 'Dan wilt u zeker wel onze actie financieel ondersteunen.'

In een goede conversatie zit je niet vast aan veilige onderwerpen en vertegenwoordigt niemand een extern belang. Gelijkgestemden kunnen vrijuit met elkaar spreken over alle mogelijke onderwerpen. Toch heerst ook hier een zekere instemmingsplicht en is de vrijheid om te zeggen wat in je hoofd opkomt niet helemaal onbegrensd. In een democratie worden de dialoog, de discussie en het debat beschouwd als belangrijke middelen om groepen binnen de maatschappij nader tot elkaar te brengen. Maar een conversatie tussen volstreekte tegenpolen loopt onvermijdelijk uit op twee vervlochten monologen en die zijn zelden interessant.

Wat zijn dan de regels? In een goede conversatie spelen gespreksgenoten afwisselend voor performer en voor publiek. Bijna alles is toegestaan, behalve lange monologen en woede-uitin-

gen. Wat er gezegd wordt moet serieus zijn, maar wel met esprit gebracht. De conversatie moet inhoudelijk iets voorstellen en er moet iets te lachen zijn. De spreker moet alles menen wat hij zegt, maar er geen halszaak van maken. Bevlogenheid is gepermitteerd, fanatisme is verboden. De ander prikkelen en uitdagen moet, maar de ander beledigen of uitschelden is *not done*. De ideale sfeer zal eerder welwillend zijn dan wellevend, omdat welwillende mensen uitgaan van goede bedoelingen en elkaar het voordeel van de twijfel geven. Een prettige conversatie is niet gebaat bij strengheid maar bij losheid, want de regels worden toch voortdurend geschonden.

Religie (te privé) en seks (ongepast) waren traditioneel taboe. Seks is nu een algemeen geaccepteerd gespreksonderwerp, al komt het meestal niet op een heel persoonlijke manier aan de orde. Politiek gold lang als een *special interest*-onderwerp: alleen geschikt voor mannen onder elkaar en niet voor een gemengd gezelschap. Dat is allang niet meer zo, al voeren nog steeds relatief meer mannen dan vrouwen het woord hierover aan de dinertafel. Religie is zo'n pregnant en splijtend onderwerp dat conversatiegezelschappen zich hier van tevoren automatisch op uitsorteren. Een geloof is hetzelfde als een axioma. Je kunt je geloof uitdragen, je kunt erover praten met mensen die ongeveer hetzelfde geloven, je kunt erover worden geïnterviewd door een niet-gelovige, maar het leent zich er niet voor om in een analytische conversatie met sceptici op z'n merites te worden uitgeplozen. Dat is te indringend en het raakt aan heiligschennis.

Hetzelfde gebeurt als midden in een gesprek over bijvoorbeeld het maakbare lichaam iemand ineens in klopgeesten blijkt te geloven. De afgrond die gaapt tussen wetenschap en obscurantisme kan niet worden overbrugd. Er valt geen gemeenschappelijke grond te vinden en het enige wat dan overblijft is de licht neerbuigende beleefdheid, (niet veroordelen, vooral niet te diep op die onzin ingaan) die je ook aantreft in het cultuurrelativisme: 'Dat is nou eenmaal hun geloof/hun cultuur/hun traditie en die verdient respect.' Het is *not done* een katholiek aan te vallen op de dogma's van de katholieke kerk, een moslimmeisje op haar hoofddoek, een vegetariër op zijn vegetarisme en een obscurantist op zijn bijgeloof.

Er zijn vele podia en media waar kritiek zonder enige scrupule geventileerd kan worden, maar een prettig gesprek om de tafel is niet zo'n podium.

Met uitsluiting van de persoonlijke aanval is het voeren van een conversatie ten diepste een oneerbiedige bezigheid. In theorie kan over alles een goed gesprek worden gevoerd, maar dat gaat moeizamer met mensen bij wie je voorzichtigheid moet betrachten of wanneer je hele onderwerpen tegelijk moet vermijden. Hoe goed de verhouding ook mag zijn, gesprekken tussen ouders en kinderen gaan altijd een beetje mank aan wederzijdse reserve of de behoefte de ander te beschermen. Mensen die onderling oneerbiedigheid koesteren, kunnen elk onderwerp aanvatten en overal grappen over maken. Ideeën of stellingen worden getoetst op houdbaarheid en daarvoor is een kritische instelling nodig. Het is een spelletje waarheid zoeken, waarin geen enkel argument en geen enkel voorbeeld taboe is, het verbale equivalent van vrij worstelen. Of het nu gaat over veiligheidscamera's in de huiskamer om de babysit te bespioneren, klimaatverandering of kattenfilmpjes, niets is te min of te verheven om tegen het licht te houden en te becommentariëren, mits het gebeurt op een intelligente manier die een reactie teweegbrengt. Die reactie kan bestaan uit instemming met en voortbouwen op elkaars ideeën, maar veel conversaties hebben het karakter van een twistgesprek tussen voor- en tegenstanders. Zoals drie mensen met een bal bijna automatisch terechtkomen in het spelletje lummelen, zo wordt een conversatie al gauw een woordenstrijd. Betrokkenen menen wel wat ze zeggen, maar na een half uur menen ze nog veel meer wat ze zeggen, omdat ze onopzettelijk in een wedstrijd terecht zijn gekomen die ze dan ook willen winnen.

Het is niet goed als het wedstrijdgevoel te hoog oploopt. Fanatisme, woede en geobsedeerdheid met de inhoud zijn geen ingrediënten van een goede conversatie. Wie een heel sterk pro-Israël standpunt heeft kan geen conversatie over het Midden-Oosten voeren met iemand die uitgesproken pro-Palestijns is. Wanneer antagonisten hun welwillende aanvangshouding eenmaal hebben ingeruild voor vijandigheid, ontaardt het gesprek in een bit-

ter emotionele woordenstrijd, waar geen van de aanwezigen nog enig plezier aan beleeft. Het is eleganter om jezelf niet al te serieus te nemen en tegelijk een beetje mee te veren met de ander. Uiteindelijk is al het gepraat toch niet meer dan een gezelschapsspel. Sommige mensen darten, anderen rennen over een grasveld achter een bal aan, en weer anderen jongleren met woorden en ideeën. En dit laatste gebeurt uit oogpunt van amusement, niet om de gespreksgenoten een hak te zetten. Een welwillende houding vraagt van deelnemers om serieus te nemen wat hen aanspreekt en voorbij te zien aan wat hun niet bevalt, ongeveer zoals mensen kunnen besluiten om zich niet langer te ergeren aan bepaalde onvolkomenheden van hun geliefde. Totdat het te dol wordt natuurlijk – voor sommige mensen overschrijden klopgeesten definitief de grens van hun incasseringsvermogen.

Ook al is het een spel, het moet wel op een waarachtige manier worden gespeeld. Een conversatie is geen poppenkast, zoals een debat in de debatingclub, waarbij antagonisten van tevoren een standpunt krijgen toebedeeld om te verdedigen en waarin het alleen om retorica gaat. Het conversatiespel draait om echte meningen en ideeën, niet om verzinsels en maskerades. De eis van waarachtigheid brengt risico's met zich mee. Verschillende vormen van eerlijkheid en authenticiteit zijn tamelijk hinderlijk in een conversatie. Monologen die over jezelf gaan bijvoorbeeld. Te veel nadruk op succes en het wordt een pochverhaal, te veel nadruk op problemen en het wordt een therapeutische sessie. Persoonlijke belevenissen kunnen zeker aan de orde komen (hoe persoonlijker hoe beter), als springplank voor iets, als illustratie of ontkrachting, of als humoristisch intermezzo, maar niet als hoofdonderwerp, waar iemand eens goed voor gaat zitten. Er is weinig zo saai als een minutieus verslag van iemands vakantiebelevenissen of verbouwingsperikelen. Een lang verhaal over eigen besognes (hoe lekker je ergens gegeten hebt en wat precies, hoe zwaar het is om een marathon te lopen) gijzelt het gezelschap, omdat je er niet tegenin kunt gaan. De instemmingsplicht vereist meelevens ('jonge, wat fantastisch!' of 'tjé, wat erg!') en verder leidt het niet tot iets anders, behalve dan dat toehoorders geërgerd loeren op een kans

om het woord te kapen en er doorheen te knallen met hún persoonlijke belevenissen. Wie over zichzelf kwettert, gaat ervan uit dat anderen dat wel fascinerend zullen vinden, maar dat is zelden het geval. Over jezelf uitweiden gaat veel beter in de context van een tweegesprek, waarin betrokkenen doorgaans persoonlijk geïnteresseerd zijn in de details van elkaars wel en wee. In een conversatie met drie of meer personen moet het woord vrij snel heen en weer gaan, zoals een bal over het voetbalveld van de een naar de ander wordt geschopt. Er is ruimte voor soloacties, maar die staan in dienst van het teamwerk.

Het ego en alles wat hiermee aan de hand kan zijn is om die reden ongeschikt als conversatiestof in een groep. Kun je je gedeukte ego in een paar minuten samenvatten, zoals in emo-tv gebeurt, dan doe je jezelf tekort. Neem je de tijd om alles exact uit de doeken te doen compleet met voorgeschiedenis, dan verliezen gespreksgenoten hun aandacht. Wel weer interessant om te bespreken zijn de ego's van mensen die níet aanwezig zijn. Over hun mislukte romans, drugsgebruik, arbeidsconflicten, overspel, op het slechte pad geraakte kinderen valt veel meer te zeggen dan over die van het aanwezige gezelschap. Niet uit de aard der zaak, maar omdat de aanwezigen qualitate qua mogen rekenen op welwillendheid (wat een rem zet op kritiek), terwijl het in de conversatie om het hele spectrum van meningen en ideeën gaat. De saillante info die de ronde doet is slechts een aanleiding om je eigen mening te toetsen aan die van een ander en om er iets algemeen uit te destilleren. Roddelen (over de waarheid welteverstaan – niet bij wijze van verzonnen kwaadsprekerij) is een manier om morele standaarden te zetten.

Een goede conversatie is serieus en frivol tegelijk. Je mag alles aan de orde stellen en overal over meepraten, je hoeft geen deskundige te zijn. Je kunt over de oorlog in Syrië praten zonder alle relevante artikelen te hebben gelezen (dat zijn er toch te veel). Je kunt over kinderopvoeding praten zonder zelf kinderen te hebben, over drugs zonder ze te gebruiken, zelfs over seks zonder eigen ervaring. Het kan omdat inventieve ad-hocdenkkracht genoeg is – hoewel enige ervaring en tweedehands (media)kennis wel helpt. Er vallen fantastische conversaties te voeren over boe-

ken, kunst of films die de meerderheid van het gezelschap niet gelezen of gezien heeft.

Een conversatie voeren is een vluchtige bezigheid. Na afloop is het meeste verdampt, wat niet erg is, want het gaat om de activiteit zelf. Het gaat er associatief aan toe, er is geen vooropgezet plan, alleen welwillendheid en improvisatiekunst. In zijn klassieke bestseller *How to Win Friends and Influence People* (1936) geeft Dale Carnegie tips voor hoe je jezelf geliefd kunt maken: onthoud de namen, vermijd directe kritiek, luister naar wat de anderen te zeggen hebben, want 'het diepste principe van de menselijke natuur is het verlangen te worden gewaardeerd'. Vleien is zijn devies. Ook renaissance-auteur Baldassar Castiglioni waarschuwde in zijn boek *De hoveling* (1528) om je in een conversatie vooral niet te gedragen als een publieke spreker. Meanderende verhalen en stokpaardjes zijn even onuitroeibaar als vervelend, maar de neiging van anderen om achterover te leunen en alles over zich heen te laten komen deugt ook niet.

In small talk en in situaties waarin een minder machtige zich probeert in te likken bij een machtige werkt de strategie van Dale Carnegie zonder twijfel. Degenen die beleefd luisteren, de ander gelijk geven en op het juiste moment lachen, worden aardiger gevonden. Maar het voeren van een conversatie stelt meer en zwaardere eisen. Het is niet voldoende om goed te luisteren en de megafoon met rust te laten. Wie alleen maar zwijgt en instemt, toont zich een saaie gesprekspartner, wat ook een fout is. De dubbele verantwoordelijkheid van luisteren en spreken in de juiste dosering maakt een conversatie tot een moeilijker taak dan al het andere spreken. Maar als de onderneming slaagt, is de beloning des te groter.

Luisteren naar wat een ander te zeggen heeft is in deze tijd net zomin als vroeger een wijdverspreide kunst. Het ego streelt liever zichzelf door de aandacht van anderen op te eisen. Hoe minder er geluisterd wordt, hoe dodelijker de concurrentie om de geringe hoeveelheid beschikbare aandacht. Op het internet is een parallelle wereld ontstaan, waar iedereen in opperste vrijheid z'n eigen megafoon kan hanteren. De sociaal angstigen, die moeite hebben

met spreken in de werkelijkheid, kunnen achter hun computer er lustig op los letteren. Ook al is niemand geïnteresseerd, ze hebben hun mening dan toch maar rondgebazuind. Op sociale media opereren talloze anoniemi die kwistig strooien met beledigingen en grove taal. Bij het chatten ontstaat snel miscommunicatie onder invloed van emoties: grapjes worden verkeerd opgevat en onhandige formuleringen wekken woede. Internetdating schept op zijn beurt vanuit projecties van eigen behoeften volslagen van de werkelijkheid losgezongen ideaalbeelden. In sms'jes en appjes (de elektronische variant van small talk en flirtpraat) worden mededelingen als 'ik heb zojuist ontbeten' verheven tot mededelingswaardige berichten. Zelfs de relatief formele context van de e-mail heeft te maken met misverstanden en irritaties: Te snel op 'send' geklikt na een gevoelsuitbarsting, te lang moeten wachten op antwoord. Of: eindelijk de tijd nemen om een correspondent een uitvoerige e-mail van duizend woorden terug te schrijven, denken 'hè, hè, daar ben ik voorlopig vanaf' en binnen een paar uur een reply krijgen van tweeduizend woorden.'

Echte conversatie heeft die nadelen nauwelijks. Geen enkele computergestuurde communicatievorm is zo instant als de conversatie. Als iets verkeerd valt of een misverstand dreigt, kan er worden bijgestuurd voordat de zin zelfs maar afgelopen is. Er zijn geen ironietekens nodig en al helemaal geen emoji's. Er is veel meer tijd om dingen uit te leggen. Flirten gaat zowel makkelijker als terloopser. Grappen zijn leuker in gezelschap dan in je eentje voor een beeldscherm.

Een goede conversatie inspireert en enthousiasmeert. Mensen doen verrassende inzichten op of bedenken iets waarvan ze niet wisten dat ze het in zich hadden. Ze lachen zich tranen en krijgen het idee de wereld ietsje beter te begrijpen. En soms ontstaat een licht conspiratieve sfeer van: wij uitverkorenen. Geen enkele vorm van schermpjescommunicatie haalt het bij de *high* die een echte conversatie kan geven.

Beleefdheidsfrases

Alles goed?

Je wordt tegenwoordig begroet met 'Alles goed?' Dit vind ik een heel confronterende vraag. Ik heb verdriet, omdat ik geen oma ben. Ik heb één zoon van 35, die tegen zijn zin alleen is. Ik krijg bij die vraag altijd een brok in de keel. Er zijn meer dingen in mijn leven die niet leuk zijn, maar die zitten mij minder dwars. Ik heb wel eens geantwoord dat niet alles goed is, maar dan kijken de mensen je heel verbaasd aan. Dat willen ze dan blijkbaar niet horen. Ook heb ik wel eens gezegd dat ik dit geen prettige vraag vind, maar de volgende keer kreeg ik gewoon weer hetzelfde te horen. Mijn vraag is welk antwoord ik moet geven. Ik ben toch niet de enige die dat lastig vindt? Ik wil wel beleefd blijven natuurlijk.

Ik begrijp dat u het een confronterende vraag vindt, maar ik wil u op het hart drukken om hem niet letterlijk te nemen. Het vragend uitgesproken zinnetje 'Alles goed?' is níet bedoeld als vraag. Het is een variant op 'Hallo', 'Hoi' of 'Goedendag'. Meer dan een vorm van verbaal kwispelen is het niet. De stereotiepe uitwisseling gaat als volgt:

'Ha, Annemiek, alles goed?'

'Ja, hoor, met jou?'

'Prima'

'Oké, nou doe!'

'Doei!'

De informatieve waarde van deze uitwisseling is nul komma nul, en dat is ook de bedoeling. Als iemand 'Alles goed?' zegt, wil hij de

aanwezigheid van de ander wel opmerken en erkennen, maar hem verder toch vooral op afstand houden. Degene die het zegt, is helemaal niet geïnteresseerd in hoe het met de ander gaat en snijdt die ander op voorhand de pas af door het verwachte antwoord ‘Ja’ alvast in de vraag in te bouwen. Als de begroeter wel geïnteresseerd was, had hij of zij wel ‘Hoe gaat het ermee?’ gezegd, een opening die de ander net iets meer ruimte geeft voor een inhoudelijk antwoord, maar ook weer niet zo héél veel meer, want het standaard antwoord op de vraag ‘Hoe gaat het?’ is ‘Goed hoor, en met jou?’

Dit soort kreten zijn conventies om de leegte te vullen, net zoals de caissière in de supermarkt het ook niet uit de grond van haar hart meent wanneer ze klanten ‘Nog een fijne dag!’ toewenst. Mensen houden met deze uitingen hun *horror vacui* op afstand. Ook al zijn het lege woorden, lege woorden zijn voor hen altijd nog draaglijker dan zwijgen. Ze beogen slechts welwillendheid uit te drukken. Schenk er geen aandacht aan en zoek er vooral niet te veel achter! Als u wilt praten over de problemen en hobbels in uw leven, kunt u dat doen met uw intimi: goede vriendinnen, vertrouwde familieleden en dergelijke. Vage kennissen en bekenden zijn doorgaans niet in uw sores geïnteresseerd, net zomin als u in die van hen.



De ‘Hoe gaat het?’-vraag pareren

Ik ben een man van eind veertig. De afgelopen 25 jaar stond mijn leven in het teken van depressies en psychosen. In deze periode heb ik afgezien van mijn moeder en broer geen contact gehad met mijn familie. Over enige tijd wordt mijn moeder 75. Zij wil dat groots vieren met ooms, tantes, neven en nichten. Nu het wat beter met me gaat, wil ik mijn goede wil tonen en erbij zijn. Ik zal daar familieleden ontmoeten die ik in geen 25 jaar gesproken heb. Ik zie op tegen de onvermijdelijke vraag: ‘Hoe gaat het nou met je?’ Ik heb geen kinderen of carrière zoals de anderen en ik wil niet uitweiden over mijn ziektegeschiedenis. Hoe kan ik die ongemakkelijke situatie vermijden?

Het is handig om voor de vraag ‘Hoe gaat het met je?’ na het standaardantwoord ‘Goed, hoor’ een klein riedeltje over uw dagelijkse bezigheden paraat te hebben, zodat u niet hoeft te improviseren. De familie zal op de hoogte zijn van uw psychiatrische verleden en van het feit dat u geen kinderen of carrière hebt. Daar hoeft u dus niet over te beginnen. Maar u zult wel érgens de dag mee doorbrengen. Een baantje? Vrijwilligerswerk? Een cursus die u volgt? Tuinieren? Sportbeoefening? Ik noem maar wat. Er is vast iets waar u even kort een paar zinnen aan kunt wijden. Mocht uw gesprekspartner geen aanknopingspunten voor verdere conversatie aantreffen in de info die u verstrekt, reikt u hem of haar de helpende hand en u zegt: ‘Genoeg over mij, hoe is het eigenlijk met jou?’ Voor wie geen zin heeft om over zichzelf te praten is dat een ideale formule. Veel mensen zitten toch al te vlassen op een sein om over zichzelf te kunnen beginnen. In uw geval snijdt dat mes aan twee kanten: zij kunnen lekker leuteren, u kunt u behaaglijk nestelen in de veilige rol van toehoorder.



Wat betekent ‘Hoe gaat het?’

Na het plotselinge verlies van een dierbare vriend, waar ik zeer ondersteboven van was, waagde ik (man, vijftiger) me na enkele weken voor het eerst weer aan een verjaardagsfeestje. Daar werd ik begroet door iemand die ik eigenlijk alleen van dat jaarlijkse feestje ken, een vriend van de gastheer. ‘Hallo, hoe gaat het?’ vroeg hij. ‘Mwah, matig,’ antwoordde ik naar waarheid. ‘O, dat hoeft ik niet te horen,’ was zijn reactie, waarna hij verder liep. In mijn wankele toestand werd ik hierdoor zo uit het veld geslagen dat ik de samenkomst binnen beleefde perken, maar wel zo snel mogelijk, heb verlaten. Ik zie er nu al tegenop om die bezoeker volgend jaar weer tegen te komen. Ben ik overgevoelig of had ik dit beter kunnen aanpakken?

Vooropgesteld zij dat deze feestganger zich buitengewoon on-aangenaam gedroeg. De man zal een onprettige persoonlijk-

heid hebben. Een geluk bij een ongeluk dat u zo snel van hem af was. Hij wilde zijn tijd niet aan u verspillen, maar met zo iemand kunt u zelf ook maar beter niets te maken hebben. Verder denk ik dat u zich iets te makkelijk uit het veld hebt laten slaan. U had ook uw schouders kunnen ophalen en om u heen kunnen kijken of er niet wat sympathiekere mensen rondliepen op dat feestje. Voor het volgend jaar hoeft u zich nu geen zorgen te maken. Tegen die tijd kunt u deze persoon rustig links laten liggen.

In het algemeen raad ik u trouwens af om naar feestjes te gaan als u niet in de stemming bent voor een gezellig samenzijn, en uw hoofd nog vol zit met uw verlies. Op de vraag 'Hoe gaat het?' is eigenlijk maar één antwoord mogelijk: 'Goed hoor, en met jou?' De vraag is niet bedoeld om anderen confidenties te ontlokken, althans niet tussen oppervlakkige kennissen. Alleen bij goede vrienden/innen kunt u terecht met een wat dieper antwoord op hun vraag hoe het ermee gaat. Vage kennissen kunt u beter niet als klankbord gebruiken (zoals die man zelf al zei – hoe keihard en onbeschoft het ook klonk: 'Dat hoef ik niet te horen'), omdat zij daarvoor niet geïnteresseerd genoeg zijn in u. Niet in uw wel en nog veel minder in uw wee.

Let wel: ik raad u niet aan om tegen helemaal niemand iets over uw gemoedstoestand te zeggen, maar om voorzichtig te zijn bij wie u op de deur klopt. Mocht uw verlies u zo hoog zitten dat u nergens anders over kunt praten, dan betekent dat dat u nog steeds in de rouw bent, en dan kunt u beter niet naar zo'n verjaardag gaan, waar oppervlakkige gezelligheid en koetjes en kalfjes de toon zetten. Daar bent u dan gewoon nog niet aan toe en dat geeft helemaal niet. Voor rouw moet u zo veel tijd nemen als u nodig hebt.



Waar komt u vandaan?

Voor mijn werk moet ik vaak met mensen een korte wachtperiode overbruggen. Ik vroeg de mensen altijd waar ze vandaan kwamen, gewoon om even een kort ontspannen gesprekje te hebben. Ik liet het aan hen zelf over of ze het over hun geboortestreek, stad,

land zouden hebben of de plek waar ze zojuist vandaan kwamen. Gezellig praatje over een ver land of over een dorp 10 kilometer verderop. Laatst reageerde iemand heel gepikeerd. Hij ervoer het als discriminatie: omdat we allemaal Nederlanders zijn, mag je daar niet naar vragen. Ik schrok ervan, besprak het met een collega en zij zei ook dat het een beetje een impertinente vraag is.

Hebben de gepikeerde man en mijn collega gelijk? Vóór dit incident reageerden mensen altijd zo goed op de vraag en begonnen dan van alles te vertellen. Ik zie het probleem helemaal niet, maar nu beperk ik mij veiligheidshalve maar tot het weer.

De vraag ‘Waar komt u vandaan?’ is inderdaad beladen, wanneer die gesteld wordt aan mensen met een allochtone afkomst. Zoals in de volgende dialoog:

‘Waar komt u vandaan?’

‘Uit Dordrecht.’

‘Ja, maar waar komt u écht vandaan?’

In dit geval neemt de vraagsteller geen genoegen met het antwoord, maar begint op grond van het uiterlijk te vissen naar een buitenlandse afkomst van de persoon of van diens ouders. Terecht vinden mensen het irritant en discriminerend om op die manier te worden ondervraagd. Het geeft hun het gevoel dat ze geen echte Nederlanders zijn. Ook wanneer ze wel degelijk uit het buitenland komen, trouwens, hebben ze lang niet altijd zin om het verhaal te vertellen hoe ze hier terecht zijn gekomen. Dit zijn gevoeligheden om rekening mee te houden.

Dit betekent niet dat u nooit meer aan onbekenden kunt vragen waar ze vandaan komen. U moet alleen de vraag een beetje herformuleren, zodat mensen er verschillende kanten mee op kunnen. Een goed alternatief is bijvoorbeeld: ‘Woont u hier in de buurt?’ Daarmee trekt u het gesprek naar het hier en nu, wat vrijblijvender is dan een vraag naar het verleden. Dan zeggen mensen: ‘Ja, ik woon hier al een tijdje,’ of ze zeggen: ‘Nee, ik woon daar en daar’ en kunt u daar makkelijk op doorgaan. In een gesprek over een streek of woonplaats kunt u best vragen of ze daar ook