

small talk, ~~onge~~ mak kelijk?

Axelle de Roy
& Kwint Stukker

soepel en effectief
contact leggen
op het werk

INHOUD

1	Smølltølk, hoe en wøørom?	7
2	De 8 collegø's	13
3	Jøyden, kom achter die plønt vøndøan!	21
4	Niet grøppig, Pieter ...	29
5	Valentina, vertel eens	39
6	Rødio Kimberly	49
7	Rinus, de rust zelve ... [?]	61
8	Even chillen, Rox!	69
9	Nøwøø, investeer in smølltølk	77

10	Vik, leer ons die trick!	87
11	De nieuwjaarsborrel	101
12	Jij bent ook bijzonder!	119
13	Zijn we klaar?	123
14	Heb jij ze allemaal op een rijtje?	127

1 SMALLTALK, HOE EN WAAROM?

Voor wie is dit boek?

Je vindt het soms best een uitdaging om aan 'smalltalk' te doen. Omdat je niet weet waar je het over moet hebben, omdat je vindt dat je niet ad rem genoeg bent, of omdat je het eigenlijk maar onzin vindt.

Of misschien herken jij je hier helemaal niet in: ben je extravert en praat je juist heel gemakkelijk. Maar heb je ook weleens het gevoel dat je niet altijd de goede snaar raakt of dat anderen niet echt naar je luisteren.

In al die gevallen kan dit boek jou helpen!

Tot slot is dit boek ook bedoeld voor mensen die de kunst van smalltalk aardig onder de knie hebben en die anderen willen helpen om dit soepeler of effectiever te doen. Mogelijk ben je leidinggevende en zie je medewerkers struggelen om informeel contact te leggen met klanten. Of merk je dat collega's de vrijdagmiddagborrel mijden, omdat ze niet weten waar ze het over moeten hebben als het niet over de inhoud gaat. Of ...

Weet je wat, laten we gewoon beginnen ;-)

Wat verstaan wij onder smalltalk?

Wij zien smalltalk als een kort, informeel gesprek, dat je ofwel voert als start van een meer inhoudelijk of diepgaand gesprek ofwel als een op zichzelf staand gesprek. In beide gevallen is het doel om contact te maken met de ander. Smalltalk is een ‘smeermiddel’ in (zakelijke) relaties.

Een klassiek voorbeeld is het praatje over ‘het weer’. Alhoewel dat werkt, is het ook afgezaagd. Daar zijn betere alternatieven voor, die wij met je gaan delen. Dit is dus de eerste en meteen de laatste keer dat we het ‘weer-praatje’ zullen noemen in dit boek. Beloofd.

SMALLTALK is:

- ▶ een kort gesprek
- ▶ informeel
- ▶ bedoeld om het ijs te breken en contact te maken

We richten ons in dit boek trouwens specifiek op smalltalk op het werk. De tips die je tegenkomt, kun je vaak ook wel gebruiken voor privésituaties, zoals bij de kapper of op de buurtbarbecue, maar de voorbeelden die je hier krijgt, spelen zich voornamelijk af op de werkvloer.

We volgen acht collega’s die allemaal hun eigen smalltalk-uitdagingen hebben. Ieder van hen krijgt een specifiek hoofdstuk, waarin we tips geven die vooral op hem/haar/hen zijn toegespitst. Daarnaast zijn er algemene tips die voor iedereen relevant zijn. We delen deze ‘quick wins’ meteen met je. Wij houden namelijk ook niet van boeken die zo’n lange aanloop hebben dat je pas halverwege dingen leest waarmee je iets kunt.

3 JAYDEN, KOM ACHTER DIE PLANT VANDAAN!

Met een nauwelijks hoorbare zucht hangt Jayden deze maandagochtend zijn jas op: vandaag is die bijeenkomst met het nieuwe team ... Verlangend denkt hij terug aan het weekend. Zaterdag was hij met z'n vriendin Sofie aan zee. Samen hebben ze uren door het duingebied gelopen en goede gesprekken gevoerd. Daar kan Jayden echt van genieten: tijd hebben voor elkaar en in alle rust praten over wat hen bezighoudt. Zondag zijn ze bij zijn ouders op bezoek geweest, waar tot zijn verrassing ook z'n broer Robert was, die net terugkwam van een voetbalweekend met zijn vrienden. Weer viel het Jayden op hoe verschillend Robert en hij zijn. Zijn broer heeft altijd veel vrienden gehad, van school, voetbal en de band waarin hij speelde. Jayden zelf heeft zijn schooltijd eigenlijk met één beste vriend doorgebracht. Gamen, huiswerk maken, skaten – alles deden ze samen.

‘Hé Jay, ga je mee naar het kippenhok?! Kijken of er lekkere nieuwe chickies rondscharrelen bij ons?’ Met een vette knipoog en luide stem haalt collega Pieter Jayden uit zijn mijmeringen. Jayden schrikt van de klap op zijn rug die Pieter hem goedgemutst toedient, waarop die lachend zegt: ‘Wat is dat nou? Je bent toch geen mietje?’

Pieter loopt door, Jayden stopt nog even bij de automaat voor koffie en herinnert zich opeens dat hij gisteren is vergeten om de Chicken Roti

mee te nemen. Zijn vader had extra veel gemaakt, omdat Sofie er zo dol op is. Speciaal voor haar met biologische kip. Straks maar even bij z'n ouders langs fietsen voordat hij naar huis gaat.

Jayden pakt zijn cappuccino en loopt er langzaam mee naar de gele vergaderzaal, het 'kippenhok' zoals Pieter het noemde. Voor een groot project worden er enkele mensen bij hen gedetacheerd; vandaag is de kennismaking met de nieuwe collega's. Jayden weet nu al hoe het zal gaan: iedereen staat in groepjes te praten voordat het begint, maar het gaat nergens over. En dan die snelle grappen die sommige van zijn collega's maken. Jayden weet nooit hoe hij daarop moet reageren. Een serieus antwoord geven is niet de bedoeling, dat heeft hij inmiddels wel ondervonden. Zelf ook een gevatte opmerking maken zou hij best willen, maar voordat hij een goede grap heeft bedacht, gaat het gesprek alweer ergens anders over. Of ze hebben hem niet gehoord, omdat hij zo'n zachte stem heeft.

Het liefst zou hij zich achter een plant verstoppen, totdat het tijd is om te beginnen. Met lood in zijn schoenen stapt Jayden de ruimte binnen. Tot zijn opluchting ziet hij Rox alleen aan een tafel zitten. Daar kan hij wel even naartoe gaan. Ook al vindt hij dat Rox soms te fel uit de hoek kan komen, ze hebben vaak wel interessante gesprekken samen, zoals laatst over de plasticsoep en de rol die de overheid daarin zou moeten spelen. Het fanatisme van Rox heeft ook voordelen, bedenkt Jayden. Als Rox iets wil, dan doet hen alles om dat voor elkaar te krijgen. Zo heeft Rox er bijvoorbeeld voor gezorgd dat er biologisch en fair trade wordt ingekocht en dat ze binnenkort een dag vrijwilligerswerk gaan doen met het hele bedrijf.

Lunchtijd. Meestal gaat Jayden dan naar buiten voor een wandeling, maar Lucas, zijn vaste wandelmaatje, is ziek. Als Jayden het restaurant binnenkomt om daar te lunchen, ziet hij dat het behoorlijk vol is vandaag. Het liefst neemt hij een tafeltje in een hoek, waar hij zich wat kan verschuilen, maar al die plekken zijn al bezet. Jayden haalt adem om moed te verzamelen en loopt naar een tafel waar nog wat ruimte is. Hij mompelt een groet naar de collega's die er al zitten. Die zijn druk

met elkaar in gesprek en lijken hem niet op te merken. Hij vangt enkele uitspraken op en begrijpt dat ze het hebben over bergsport, een onderwerp dat hij toevallig heel interessant vindt. Jayden heeft verschillende huttentochten gemaakt in de Alpen en is nu bezig met een klimcursus *indoor top rope*, in de klimhal. Het gesprek naast hem gaat over het beklimmen van drieduizenders, waaruit Jayden concludeert dat het geen ervaren bergbeklimmers zijn. Ze zijn plannen aan het maken voor een tocht in november, hun eerste alpiene tocht. November is niet zo handig, denkt Jayden, dan zijn er al veel hutten dicht en de kans op sneeuw op die hoogte is vrij groot. Maar hij besluit zich niet in het gesprek te mengen: ze zitten vast niet op zijn mening te wachten.

‘Hé Jay, schik eens een beetje in!’ Jayden kijkt op en ziet een vrolijke Kimberly gevaarlijk balancerend met een vol blad. ‘Ik kom lekker bij jullie zitten. Het is vandaag echt superdruk hier!’

Kimberly ploft naast Jayden neer op de bank, zwaait haar blonde haar naar achteren en begint een lang en onduidelijk verhaal over Plusje. Er lijkt iets mis te zijn met het nieuwe konijnenvoer, maar wat precies ontgaat Jayden in het hak-op-de-tak-verhaal. Kimberly neemt een grote hap. Jayden lepelt zijn soep naar binnen en het is even stil. Als hij opkijkt, ziet hij Kimberly verwoed kauwen. Zodra ze haar broodje enigszins heeft doorgeslikt, doorbreekt ze de voor haar benauwende stilte en zegt: ‘Een berghut lijkt me echt supergezellig! Met van die rood-wit geblokte gordijntjes en zo’n ouderwetse kachel met groene tegeltjes. Ja toch?!’ Zonder een reactie af te wachten ratelt ze door: ‘... stoelen met hartjes erin, lekker Kaiserschmarrn eten en dan gezellig met z’n allen in de slaapzaal.’

Een *Lager* heet dat, denkt Jayden, geen slaapzaal, en zo gezellig is dat niet altijd: met een beetje pech lig je tussen tien snurkers ... Maar opnieuw denkt hij: laat ik maar niks zeggen. Hij wil de romantische voorstelling van Kimberly niet verstoren en hij weet dat veel mensen het leuk vinden in een grote groep en geen enkel probleem hebben met slaapzalen waar je ‘gezellig’ op elkaar gepakt ligt.

Soms denkt Jayden weleens dat hij te anders is om erbij te kunnen horen. Hij houdt helemaal niet van grote gezelschappen. Dat vinden

veel mensen maar raar. Saai, waarschijnlijk. Het liefst blijft hij meer op de achtergrond, dan valt hij niet op en kunnen anderen ook niet veel van hem vinden. Kan hij niks verkeerd doen, zeg maar. Want dat is iets wat Jayden lastig vindt: fouten maken. Enig perfectionisme is hem niet vreemd. Om oordelen van anderen te voorkomen valt hij liever niet op. Met als gevolg dat mensen hem over het hoofd zien, waardoor hij minder makkelijk met anderen in gesprek komt. Dat maakt dat Jayden denkt dat anderen hem vermijden, omdat ze hem 'apart' vinden.

Kimberly praat ondertussen geanimeerd met een van de marketeers. Om hun gesprek niet te onderbreken zegt Jayden niets, maar wijst op zijn horloge en haalt met een verontschuldigend gebaar een schouder op: ik moet weer aan het werk, seint hij naar Kimberly. Die barst net op dat moment uit in een uitbundige lach en lijkt hem niet op te merken. Jayden loopt het restaurant uit en vraagt zich even af waarom Kimberly zo hard moest lachen. Toch niet om hem? Hij heeft toch niets gekst gezegd, of wel? In gedachten laat Jayden de lunch nog eens de revue passeren.

Op de gang botst hij bijna tegen Valentina aan. 'Oh sorry, Valentina, ik had je niet gezien!'

'Geeft niet.'

'Ik was in gedachten', zegt Jayden verlegen.

'Heb je al naar mijn voorstel kunnen kijken?' vraagt Valentina en schuift met een vinger haar bril omhoog. 'Ik zou het voor woensdag naar Nawar mailen, zodat zij de berekening kan goedkeuren.'

'Goed dat je me eraan herinnert, Val, ik ga er meteen mee aan de slag! Dan kun je het vanmiddag doorsturen.'

Jayden zet zijn fiets op de oprit van z'n ouders. Hij drukt twee keer op de bel en steekt dan de sleutel in het slot. 'Hallo, ik ben het!' roept hij in de hal. 'Ik kom de roti ophalen!'

'Hé schat, ik had je al verwacht', zegt zijn moeder terwijl ze haar laptop dichtklapt, 'het bakje staat in de koelkast.'

'Fijn.' Jayden loopt naar de keuken.

'Papa heeft ook een paar eieren gekookt voor jullie, die liggen ernaast.'
(...)

‘Jaahaa ... Het zijn biologische eieren!’ voegt ze eraan toe, als ze Jayden ziet kijken.

‘Huh? Oh, nee, dat was niet de reden dat ik zo keek.’ Jayden valt weer stil.

‘Wat is er dan, lieverd?’ vraagt zijn moeder.

‘Ehm ..., ik moest even denken aan de opmerking die mijn collega vanochtend maakte over “chickies” en de flauwe grappen van die man.’ Jayden zucht erbij. ‘Ik ben gewoon niet ad rem genoeg om daar dan op te reageren.’

‘Kom ff zitten, Jay. Vertel.’

‘Ach mam, dat heb ik toch altijd gehad: bij luidruchtige mensen klap ik dicht. En in grote groepen vind ik het helemaal ingewikkeld. Wat dat betreft lijkt ik echt op papa.’ Jayden zucht. ‘Jij en Robert zijn daar heel anders in: jullie doen dat veel gemakkelijker.’ Half grappend voegt hij eraan toe: ‘Had je mij niet een beetje extravert kunnen afleveren?!’ ‘Lieverd, je bent prima zoals je bent! En dat zeg ik niet alleen omdat ik je moeder ben.’

‘Lekker dan ... Daar heb ik niks aan ...’

Anjali kijkt haar zoon onderzoekend aan. ‘Kan ik je helpen? Wil je misschien een paar tips?’

Jayden haalt zijn schouders op en mompelt ‘doe maar’.

‘Nou, laat ik daar dan mee starten: dat mompelen van jou ...’

Een beetje gepikeerd zegt Jayden: ‘Mam, als je meteen met kritiek begint, dan ga ik!’

‘Sorry schat, je hebt gelijk. Het is alleen: ook in gezelschap heb je de neiging om te mompelen. Alsof je jezelf onzichtbaar wil maken. En dat is jammer.’

‘Hm.’

‘Het begint met oogcontact: kijk mensen aan. En begroet ze als je binnenkomt. Je kunt je nu niet meer verstoppen achter je grote broer, zoals vroeger toen jullie van ons het bezoek een handje moesten geven.’

‘Vreselijk vond ik dat! En tante Monica wilde altijd zoenen; dan was m’n hele wang nat!’

‘Jay, je overdrijft. Zo erg was het niet.’

‘Zo erg was het voor mij wel! Maar goed, ga verder.’

‘Jij bent een kei in het inschatten van de sfeer in een ruimte.’

‘Ja. En ...?’

‘Dat betekent dat je ook kunt aanvoelen welke begroeting past. Een hand geven, of gewoon even zwaaien. Of misschien ... een boks ... dat doen jullie toch?’

Jayden rolt met z’n ogen. ‘Ik ga in een vergadering echt geen boks geven aan mijn collega’s, hoor! Maar goed, ik snap wat je bedoelt: mezelf laten zien en mijn stem laten horen.’

‘Inderdaad. Stel jezelf voor aan mensen die je niet kent. Zeg duidelijk je naam en vraag ook hun naam, zodat je die kunt gebruiken in het gesprek. Weet je dat de meeste mensen het fijn vinden om hun eigen naam te horen?’

‘Duh.’

‘Waar jij trouwens ook goed in bent, is vragen stellen. Dat is fijn, maar daardoor gaat het wel vaak over de ander. Probeer ook eens om iets over jezelf te vertellen.’

‘Denk je dat ze daarop zitten te wachten?’ zegt Jayden schamper.

‘Ik weet zeker dat mensen jou graag willen leren kennen, Jay’, zegt Anjali stellig. ‘En je hoeft niet meteen je diepste geheimen te delen, maar gewoon, wat je in het weekend hebt gedaan bijvoorbeeld.’

‘Dus ik moet ook van die nietszeggende gesprekjes gaan voeren? Over de stijgende brandstofprijzen, over de BN’er die in scheiding ligt of over de laatste TikTok-trend? Sorry hoor mam, dat gaat toch nergens over?! Dat vind ik gewoon zonde van mijn tijd.’

‘Tja ... ik snap dat het niet de dingen zijn waar jij het liefst over praat, maar juist dit soort gesprekjes vormen de “smeerolie” van samenwerking. Zo kun je het contact met de ander een beetje opbouwen, elkaar wat aftasten. En een grapje helpt daar ook bij.’

‘Ik maak heus weleens een grapje’, zegt Jayden verdedigend.

‘Ja, als er één of twee collega’s zijn, maar niet in een grotere groep.’

‘Nee, dat klopt. Dat vind ik spannend. Dan zeg ik het liefst niks.’

‘En daarmee geef je dan ruimte aan je collega met de flauwe grappen ...’

'Anjali, heb jij dat pakketje al weggebracht?' klinkt het vanuit de gang. Glenn, de vader van Jayden, komt binnen. 'Hé jongen! Je kwam zeker voor de roti.'

'En voor wat ouderlijk advies', voegt Anjali toe.

'Oh, waarover?'

'Over iets waar jij ook niet goed in bent, pap. Smalltalk.'

'Ah, uit je nek lullen ...'

'Glenn!' zegt Anjali waarschuwend.

'Ja, sorry, dat vind ik nou eenmaal. Weet je wat mijn tip is?'

'Nou?' vraagt Jayden.

'Neem een biertje.'

Jayden zet een andere stem op: 'Zeg, heeft iedereen koffie, dan open ik de vergadering' en met zijn eigen stem: 'Voor mij geen koffie, voorzitter, doe maar liever een biertje.' Jayden schudt z'n hoofd. 'Goed idee, pap! Not.'

'Ja, niet in vergaderingen natuurlijk! Maar je hebt toch ook van die ... die netwerkbijeenkomsten ... vrijdagmiddagborrels ... teamuitjes?'

Jayden knikt.

Zijn vader gaat verder: 'Dat deed ik altijd toen ik nog werkte. Van een of twee biertjes werd ik net los genoeg om iets over mezelf te vertellen en minder last te hebben van verlegenheid.'

'En om een dansje te wagen', voegt Anjali glimlachend toe. 'Weet je nog schat, die borrel-met-partners waar we een taxi moesten bestellen omdat we alle twee niet meer mochten rijden?' Glenn kijkt zijn vrouw liefdevol aan en zegt: 'Wilde avond ... met Robert als resultaat, toch?'

'Too much information!' roept Jayden en loopt naar de keuken. 'Bedankt voor de roti, ook namens Sofie. Ik ben ervandoor, doe!'

TIPS VOOR JAYDEN

- ▶ Begroet anderen, maak oogcontact en zeg je naam.
- ▶ Vertel iets over jezelf.
- ▶ Ga ervan uit dat anderen jou graag willen leren kennen en het interessant vinden om jouw mening te horen.

jecten, ze hebben nog nooit met elkaar gesproken. Jamie lijkt het ook niet te weten. Beiden staren ingespannen naar de printer. Alsof ze het kalibratieproces daarmee kunnen versnellen. Dan houdt het geratel op. De printer geeft drie piepjes en is even stil. Vervolgens vliegt het papier eruit. Valentina ziet meteen dat haar rapport bovenop ligt. Ze graait het van de printer en vlucht het hok uit.

‘Er is taart in de koffiecormer.’ Jayden klikt het Teams-bericht weg en zucht. Er zal wel weer iemand jarig zijn. ‘Komen jullie?’ weer een pop-up-bericht van Teams. Gevolgd door een smiley en ‘Groet, David’. David ... dan kan hij niet wegblijven. Jayden heeft lange tijd een werkkamer gedeeld met David, dus nu moet hij uit fatsoen wel taart gaan eten. Misschien kan ik zo meteen iets verzinnen, zodat ik snel weg kan, denkt Jayden. Aan dit soort verplichte koffiemomenten heeft hij een hekel. Gedwongen socializen ...

Jayden stapt de koffiecormer in, feliciteert David, die hem een stuk abrikozenvlaai in de hand duwt, en kijkt dan rond bij welk groepje hij zal aansluiten. Een voor een vinkt hij de groepjes af. In de groep bij het raam staan ze luidkeels te lachen. Hij ziet daar onder meer Pieter staan; dus dat zal wel moppentappen zijn. Ja hoor. ‘... en een Nederlander lopen een bar binnen.’ Hoort Jayden. ‘Zegt de Nederlander ...’ Hij loopt snel verder. De MT-leden staan bij elkaar, daar hoort hij sowieso niet bij. Bij de deur staat een groepje oudere collega’s te praten over pensioenen en polissen. Een onderwerp waar Jayden totaal nog niet mee bezig is. Dan blijft er nog één groepje over. Jayden schuifelt die kant op en staat dan in een kringetje met Jamie en twee collega’s van wie hij de naam niet kent. ‘Nee, niet zo’, reageert de ene collega. Blijkbaar was er net een vraag gesteld. Dan is het stil. ‘Lekkere vlaai’, zegt de andere collega. De rest knikt. En het is stil. ‘Weten jullie of David uit Limburg komt?’ vraagt Jamie na een tijdje. De anderen mompelen iets, ze lijken het niet te weten. Jayden voelt zich steeds ongemakkelijker. Het liefst zou hij nu al weglopen, maar hij heeft z’n vlaai nog maar half op; dat vindt hij onbeleefd. Jayden verzamelt moed en besluit een paar vragen te stellen. ‘Hoe bevalt het je hier, Jamie?’

‘Goed’, antwoordt die.

‘Waar werk je momenteel aan?’

‘Opschonen debiteuren.’

‘En naast je werk, wat voor sport doe je?’

‘Gewoon, voetbal.’

Oké, denkt Jayden, dat schiet niet echt op. Hoe kan ik in vredesnaam een gesprek voeren met iemand die dit soort korte antwoorden geeft en met wie ik geen raakvlakken heb?

Het valt weer stil in de groep. Een van de collega's wiens naam Jayden niet kent, haalt z'n telefoon tevoorschijn, zegt: ‘Ik moet even bellen’, en loopt weg. De andere collega maakt ook aanstalten om te vertrekken, maar dan voegt Robin zich bij hen. ‘Zeg Lonneke, ken jij Jayden eigenlijk al?’

Ah, ze heet dus Lonneke, denkt Jayden.

Lonneke schudt ‘nee’, waarop Robin hen aan elkaar voorstelt. ‘Lonneke woont bij jou in de wijk, Jayden. En ze vertelde me laatst dat ze plannen heeft om een buurt-moestuin te beginnen. Toch, Lonneke?’

‘Klopt’, zegt deze, ‘met biologische, onbespoten groenten.’

‘Dat vinden Sofie en jij misschien ook wel interessant?’ vraagt Robin aan Jayden.

‘Ja, dat klinkt als een goed initiatief’, zegt Jayden. En tegen Lonneke:

‘Waar wil je dat gaan doen?’

Terwijl Lonneke en Jayden in gesprek raken, geeft Robin Jamie een compliment over zijn werk, waar Jamie zichtbaar blij mee is. ‘Kom even mee, ik wil je iets laten zien’, zegt Robin en ze lopen naar het memobord in de gang.

Als Pieter rond lunchtijd langs de kamer van Valentina loopt, ziet hij haar met een sandwich achter haar laptop zitten. ‘Hé Val, ga je mee naar het restaurant?’

‘Eh ... wil je het over het nieuwe project hebben? En de vergadering van afgelopen maandag?’

‘Nee, hoor, gewoon gezellig lunchen. Vik en Rachid gaan ook mee.’

‘Nou eh ... ik denk ... misschien moet ik ... eh ... mijn mailbox is ...’

‘Je mailtjes kunnen niet zonder jou?’ lacht Pieter. ‘Of krijg je toetsenbord ontwenningverschijnselen als je er een half uur niet bent?’
‘Nou, nee: een toetsenbord kan niet voelen’, reageert Valentina.
‘Hahaha, het was maar een malletje, Valletje. Neem niet alles zo serieus, daar krijg je alleen maar stress van. Maar goed, ik hoor het al, je staat niet te popelen. Nou, ik heb honger dus ik loop door. Als je je bedenkt: we zitten aan de ronde tafel bij het raam. Misschien tot zo meteen!’
Pieter geeft een roffel op de deur en weg is hij.
Valentina zucht en friemelt aan haar bril. Vond ze dit soort dingen toch maar wat minder spannend. Dan hoefde ze niet altijd veilig achter haar computer te blijven zitten ...

Die middag heeft Valentina een afspraak met een van haar klanten: Tomás Pinto, lead engineer bij NPX. Valentina waardeert Tomás om zijn deskundigheid en dat is wederzijds. Ze werken prettig samen en hun projecten zijn succesvol. Wel heeft Valentina soms wat moeite met het extraverte karakter van Tomás en voelt ze zich ongemakkelijk als hij het over niet-werkgerelateerde zaken heeft. Zo heeft Tomás een brede culinaire belangstelling en kan hij uitgebreid vertellen over een recept of een nieuw restaurant dat hij heeft ontdekt. Tomás heeft haar in een spontane opwelling ook weleens uitgenodigd om een hapje te gaan eten, samen met zijn vrouw en kinderen. Dat heeft ze weten af te houden.

Voor de afspraak van die middag hoopt Valentina eerlijk gezegd dat Tomás het zo druk heeft dat hij geen tijd heeft voor smalltalk. Gaat het over de inhoud, dan voelt Valentina zich namelijk een stuk beter op haar gemak. Bij smalltalk heeft Valentina vaak het gevoel dat ze niet het juiste weet te zeggen of vragen en dat anderen haar maar raar vinden.

In de bus op weg naar huis krijgt Valentina een appje van haar zus Isabella. ‘Hé zusje, hoe is het? Hier gaat het z’n gangetje, behalve dat mijn nieuwe laptop kuren heeft. Ik krijg m’n mail niet geïnstalleerd. Zou je daar binnenkort even naar willen kijken?’



Valentina schudt haar hoofd: die zus van haar is echt a-technisch. Als kind waren ze al heel verschillend. Valentina introvert, Isabella extravert. Valentina goed met dingen, Isabella goed met mensen.

Isabella werkt sinds een paar jaar als jobcoach, een baan die op haar lijf geschreven is. Valentina appt terug: 'Ik kom nu wel ff langs, ik heb het vast zo gefixt.' Ze stapt een halte later uit en niet lang daarna zit ze bij Isabella op de bank. Nadat de mail geïnstalleerd is, wat inderdaad een fluitje van een cent was, komt het gesprek op het werk van Valentina. Die vertelt over Rachid en Tomás en zucht dat ze gewoon niet weet hoe ze dat moet doen: smalltalk.

'Wil je een paar tips?' vraagt Isabella.

'Nou, doe maar, want ik heb er stiekem best genoeg van dat ik me altijd zo ongemakkelijk voel.'

'Ten eerste', zegt Isabella, 'je bent een volwassen vrouw die zichzelf kan redden. Je hebt geen grote zus nodig die het woord voor je doet, zoals vroeger. Dus: ga rechtop staan, kijk de ander aan en glimlach, vanuit de wetenschap dat jij mag zijn wie je bent. Je bent niet raar of saai. Je bent bijzonder! Als zus ben ik enorm trots op je en dat mag je zelf ook wat meer zijn. Believe in yourself, girl!'

'Pfff ...', brengt Valentina uit en rolt met haar ogen. 'Ik had niet om een zelfhulp-goeroe gevraagd hè. Heb je ook nog praktische tips, of blijft het zo zweverig?'

'Dat is niet zweverig, Val! Maar goed, je hebt gelijk, ik ben je psycholoog niet. Ik wil er nog één ding aan toevoegen en dan zal ik je een paar concrete tips geven.'

'Vooruit dan.'

Isabella kijkt haar zus aan en zegt langzaam: 'Smalltalk. Is. Niet. Zonde. Van. De. Tijd.' En voordat Valentina ertussen kan komen, gaat ze verder: 'Het is een investering en die haal je er dubbel en dwars uit. Smalltalk is contact maken met iemand en dat helpt ook om inhoudelijk beter samen te werken.'



‘En dan nu de praktische tips?’ vraagt Valentina met een lichte zucht. ‘Jij vindt het volgens mij ongemakkelijk omdat je niet weet waarover je moet praten.’

Valentina knikt.

‘Praat gewoon over de plant.’

‘De plant?’ Valentina kijkt niet-begrijpend naar haar zus.

‘Ja, of het schilderij dat aan de muur hangt of het uitzicht. Het maakt eigenlijk niet uit wat. Kijk om je heen, er is vaak wel iets wat opvalt in de ruimte waar je bent. Daar maak je dan een opmerking over of je stelt er een vraag over. Stel, je staat op de 20e etage, dan kun je bijvoorbeeld vragen welk gebouw je in de verte ziet.’

‘Ah, dat is wel te doen’, antwoordt Valentina.

‘Ik heb nog meer tips hoor. Je kunt ook een vraag stellen aan de ander of iets over jezelf vertellen, in plaats van over de omgeving.’

‘Hm, dat vind ik lastiger.’

‘Dat snap ik, maar het goede nieuws is dat je dit een beetje kunt voorbereiden. Als je van tevoren weet waar je naartoe gaat en wie je gaat ontmoeten, kun je een onderwerp bedenken waarover je het gaat hebben. Stel, je weet dat je gaat carpoolen met een bepaalde collega, dan kun je bedenken wat je over die persoon weet, waar die graag over praat en daar stel je dan een vraag over. Of je vertelt iets wat de ander leuk vindt. Zo maak je contact met de ander en laat je zien dat je wilt investeren in de relatie. Je zou bijvoorbeeld je collega Kimberly kunnen vragen hoe het met haar konijn is ...’

‘Oh nee, ik ga echt niet over Pluisje beginnen!’ roept Valentina uit. ‘Dan kom ik nooit meer van Kimberly af! “Pluisje dit, Pluisje dat”, je zou denken dat het een gereïncarneerd wonderkind is, in plaats van een levend tapijtje.’

‘Oké, vergeet Pluisje. Slecht voorbeeld, je hebt niks met dieren ...’ Isabella verzinkt in gedachten. ‘Je hebt wellicht toch een trauma opgelopen toen de hond van de bureu je lievelingsknuffel kapot heeft gebeten en mama reageerde met: wie loopt er nou ook op z’n tiende nog met een knuffel rond!’ ‘Daar hebben we de psycholoog weer’, verzucht Valentina. ‘Praktisch! Weet je nog?!’

‘Sorry, je hebt gelijk.’

‘Maar ik snap al wat je bedoelt: een vraag stellen of iets delen om meer contact te krijgen. Volgende tip graag.’

‘Oké’, zegt Isabella. Ze moet van binnen een beetje lachen en denkt: de therapeut uithangen bij je familie, niet doen! Isabella besluit het wat praktischer te houden en vraagt haar zus: ‘Je vertelde over die klant van je, Tomás. Dat hij bijvoorbeeld naar een nieuw restaurant is geweest en daarover gaat praten, hè?’

‘Ja. En dan weet ik niet wat ik moet zeggen, want ik ben daar nooit geweest.’

‘Wat je kunt doen, is een vraag stellen. Een open vraag alsjeblieft. Als je alleen maar gesloten vragen stelt (ja/nee-vragen) dan wordt het een verhoor. Dus stel een vraag die begint met hoe of wat.’

‘Hm ... eens even kijken. Dus ik zou kunnen vragen: hoe vond je dat nieuwe restaurant?’

‘Ja, heel goed! Of je kunt vragen: wat vind je het leukste aan koken?’

‘Kijk, dat zijn nou handige tips, zus, daar kan ik wat mee.’

‘Fijn. Er schiet me nog een laatste tip te binnen, maar daar moet je wel een beetje mee opletten, jou kennende ...’

‘Huh? Wat bedoel je?’ fronsht Valentina.

‘Een tip voor smalltalk op een borrel. Van een drankje word je wat losser. Dus dat kan helpen om je meer ontspannen te voelen en gemakkelijker een praatje aan te knopen, maar ...’

‘Ja, ik weet al wat je wilt gaan zeggen: niet te veel drinken, want dan word ik te los. Dat bedoel je, hè?’

Isabella begint te lachen. ‘Weet je nog die keer in Londen, met het familie-weekend, dat we in die karaoke pub terechtkwamen ...’

‘Oh ja, ik wilde helemaal niet, maar tante Aurora moest en zou een duet met mij zingen.’

‘Toen heb je jezelf zoveel moed ingedronken dat je van het podium viel!’

Isabella en Valentina gieren het uit. Filip, de man van Isabella, komt binnen en kijkt verbaasd als hij de zussen lachend over de bank ziet rollen.

‘Wat is er zo grappig?’ vraagt hij. ‘Smalltalk’, antwoordt Valentina en weer barsten ze in lachen uit.

TIPS VOOR VALENTINA

- ▶ Praat gewoon over de plant.
- ▶ Stel hoe- en wat-vragen.
- ▶ Vertel iets over jezelf.
- ▶ En bedenk: smalltalk is een investering en jij mag er zijn.

14 HEB JIJ ZE ALLEMAAL OP EEN RIJTJE?

Hier komen ze nog een keer, alle tips die in dit boek voorbij zijn gekomen om soepeler en effectiever smalltalk te voeren.

- ▶ Maak oogcontact
- ▶ Stel open vragen
- ▶ Luister naar de ander
- ▶ Geef complimenten
- ▶ Bereid je voor
- ▶ Praat over de plant
- ▶ Begroet anderen en zeg je naam
- ▶ Vertel iets over jezelf
- ▶ Bedenk: jij mag er zijn
- ▶ Realiseer je dat anderen jou graag willen leren kennen en het interessant vinden om jouw mening te horen
- ▶ Maak grappen over jezelf en niet over anderen

- ▶ Noem mensen bij hun naam: gebruik geen bijnamen of koosnamen
- ▶ Wees geïnteresseerd in de ander en stel vragen, bij voorkeur hoe- en wat-vragen
- ▶ Voer geen monoloog, maar een dialoog
- ▶ Laat de ander uitpraten
- ▶ Gebruik de kracht van de stilte
- ▶ Beantwoord een vraag en stel de vraag terug
- ▶ Vraag door op wat anderen zeggen met 'vertel eens?'
- ▶ Laat je toon aan het eind van de zin omhoog gaan als je een vraag stelt
- ▶ Houd het positief!
- ▶ Vraag naar de ander
- ▶ Stop op tijd
- ▶ Bedenk: smalltalk is een investering
- ▶ Relax!
- ▶ Glimlach en maak oogcontact met degenen die stil zijn
- ▶ Stel mensen die elkaar niet kennen aan elkaar voor, waarbij je iets gemeenschappelijks benoemt
- ▶ Laat het de mensen zelf doen en gebruik daar bijvoorbeeld een spel als *Kennismakingskaarten* voor