

# O nee, een onbekende collega

## Zeven tips over smalltalk

Bij het koffiezetapparaat, op de borrel: hoe praat je met collega's die je nauwelijks kent? Ook smalltalk kun je trainen. Zeven tips om een praatje minder ongemakkelijk te maken.

Door **Charlotte van 't Wout**

**E**en relatief onbekende collega staat bij de koffieautomaat. Wat te doen? De makkelijkste oplossing is negeren: knikken, zwijgen, koffie pakken en wegwezen.

Het is op het werk makkelijk om alleen om te gaan met de collega's die je direct *nodig* hebt of toevallig wat beter kent: de mensen aan hetzelfde bureau-blok, je baas en die aardige collega van de andere afdeling. Maar is dat ook het beste voor je carrière? „Nee, natuurlijk niet”, zegt de Britse onderzoeker Gillian Sandstrom. Zij onderzoekt - eerst voor de universiteit van Cambridge, nu voor die in Essex - het effect van *small talk*, en dan specifiek de ban-

den die we met relatief onbekenden aangaan. Hoe vaker je op een dag een gesprekje begint met iemand die je niet goed kent, hoe gelukkiger en productiever je dag wordt. „Een gelukkig mens functioneert beter op het werk.” „*Small talk is big talk*,” zegt Huib Hudig, presentatiecoach van sprekersbureau Speak to Inspire. „Naast de zakelijke relaties lopen door het bedrijf de persoonlijke relaties, en die zijn minstens even belangrijk. Die gaan om verbinding en vertrouwen.”

### Heeft de ander wel zin in praten?

Toch is 'even praten' voor de meeste mensen niet makkelijk. Er zijn zelfs cursussen en boeken voor om het te leren. We zijn bang om afgewezen te worden en denken snel dat de ander geen zin heeft in een praatje. Sand-

strom: „De stilte van anderen interpreteren we als desinteresse. We denken: ze zijn stil, dus ze *willen* niet met me praten. Maar grote kans dat de ander precies hetzelfde denkt.”

Daarbij zijn we bang om niet leuk genoeg gevonden te worden. Sandstrom: „Als mensen achteraf moeten vertellen wat ze van een praatje vonden, vonden ze hun gesprekspartner heel interessant, maar waren ze ervan overtuigd dat ze zelf niet interessant waren geweest.”

Dat herkent ook Huib Hudig. „We hebben de neiging om onszelf omlaag te praten, of onze zinnen af te raffelen omdat we denken dat de ander toch niet geïnteresseerd is. Maar daarmee doe je jezelf te kort, en de ander ook: je mag best laten weten wie je bent en wat ze aan je hebben.”

## 1 Dwing jezelf nieuwsgierig te worden

**Situatie:** De baas staat bij het koffiezetapparaat, jij komt aangelopen. **Paniek. Wat moet je zeggen?** Bedenk dat je zelf de macht hebt om het gesprek te leiden en wacht niet af tot de ander iets tegen jou zegt. Vertraag je pas, en bereid je voor. Het makkelijkste is om je in de ander te verplaatsen. Wat gaat de baas doen vandaag? Waar is hij of zij mee bezig? Huib Hudig, coach bij trainingsbureau Speak to Inspire: „Je baas denkt niet aan jou, maar is bezig met zichzelf en zijn eigen problemen. Iedereen vindt het fijn om over zichzelf te praten, dus informeer daar naar.”

Zoek aanknopingspunten. Draagt je baas een koffer? Vraag waar hij of zij heen gaat. Geef een compliment over iets wat je ziet. Lukt het echt niet om oprecht interesse te tonen, bedenk dan dat iemand altijd ergens meer verstand van heeft dan jij. Vraag daar naar. Daar praten de meeste mensen graag over.

De kern van een goed gesprek is goed luisteren naar de ander, en veel open vragen stellen. Doe dus ook wat met de antwoorden die iemand geeft. Huib Hudig: „Het belangrijkste is: laat merken dat je luistert. Vraag dus door op de dingen die ze vertellen. Vraag naar emoties, details”.

**Altijd goed:** „Waar ben jij mee bezig vandaag?”

## 2 Wees niet bang voor een suffe openingszin

**Situatie:** Sta je naast die leuke collega, probeer je krampachtig iets origineels te zeggen. Maar je komt niet verder dan het weer en de file.

Psycholoog Marjolijn van Burik geeft trainingen 'smalltalk' bij Schouten en Nelissen en schreef het boek *Een praatje maken*.

De grootste zorg van de cursisten: de beginzin. „Mensen zijn bang dat ze niet origineel genoeg zijn, of soft overkomen als ze een opmerking over het weer maken. Maar mensen vergeten onmiddellijk wat je als eerste zegt, ze zijn waarschijnlijk al opgelucht dat ze niet zelf het initiatief hoeven te nemen om te praten.”

Naar de eerste twee zinnen wordt nauwelijks echt geluisterd. „De ander is nog bezig je in te schatten en af te tasten. Pas als je beiden besluit het contact voort te zetten, wordt de inhoud belangrijk.”

**Altijd goed:** Gebruik de locatie waar je bent of de situatie waar je beide inzit. „Ga jij ook naar het bedrijfsuitje?”



FOTOMIERE MEESSEN

## 3 Neem altijd extreem duidelijk afscheid

**Situatie:** Je hebt vier nieuwe mensen gesproken op een borrel. Bij het weglopen aarzel je: moet je nou iedereen nog een hand geven of gewoon weggaan?

Marjolijn van Burik: „Toen ik op een borrel een uur met een vage kennis had gekletst, was ik heel teleurgesteld toen hij even later opeens weg was. Dat geeft een beetje een naar gevoel.” Haar advies is dus: rond het goed af, en neem van iedereen die je hebt gesproken afscheid. Ook daar hoeft je niet iets origineels te doen, al is het fijn als je nog met één zin terugkomt op iets waar jullie over hebben gesproken („succes morgen bij je presentatie!”). Ook een compliment is altijd goed: zeg gewoon dat het leuk was de ander te spreken. Klinkt afgezaagd, maar niet voor de ander. Iedereen houdt van een compliment.

## 4 Zoek raakvlakken, maar ga niet name-droppen

**Situatie:** „O, werk je bij die afdeling? Dan ken je Britt de Jong zeker wel?” „Eh, ik geloof het wel ja.” Een gesprek verloopt meestal vlot op het moment dat je een raakvlak hebt ontdekt. Je woont allebei in Rotterdam, je vindt allebei dat de vergaderingen te lang duren. Vandaar dat mensen in een gesprek altijd proberen uit te zoeken of er raakvlakken zijn. Leuk als je een wederzijdse

vriend hebt, maar ga niet door zitten vragen of je gesprekspartner ook die-of-die kent. Gesprekcoach Huib Hudig: „Dat zie je mensen vaak doen, van de zenuwen. Ik vind het heel ongemakkelijk. Als je die personen namelijk niet kent ben je meteen uitgepraat. En zelfs als je die mensen wel kent, weet je nog niet hoe de relatie is met de ander. Misschien heeft hij wel een hekel aan die Peter en associeert hij jou daar voortaan mee.”

**Altijd goed:** Benoem iets waarvan je weet dat de ander het belangrijk vindt. „Best spannend hè, die beoordelings-gesprekken?” Of: „Drukke tijd, zo vlak voor de vakantie. Alles moet af.”

## 5 Help mensen je herinneren

**Situatie:** Je ziet iemand staan van wie je je afvraagt of hij je nog wel herkent. Toch wil je even praten.

Voorkom een genante situatie voor de ander en stel jezelf nog even kort voor. Dus van: „Tim? Charlotte. Ik werk op de vierde verdieping. We zagen elkaar bij het afscheid van Kees, vorige week. Goed je nog een keer te zien!”

Nog een voordeel: je laat weten dat je de naam van de ander nog kent en je die persoon herinnert, en het bespaart de ander het ongemak om je naam te vragen.

**Altijd goed:** Als je de naam van de ander kent, noem die dan zo vaak mogelijk. Mensen vinden het heerlijk om hun eigen naam te horen.

## 6 Eindig het gesprek op tijd

**Situatie:** Eindelijk ben je in gesprek. Hoe lang gaat dit duren?

Houd in de gaten, zeker bij een belangrijk iemand, of je gesprek niet te lang duurt. Hudig: „Mensen geven daarvoor meestal onmiskenbare signalen af, zoals de keel schrapen, of aanstalten maken om weg te lopen. Let dus op lichaamstaal, en blijf niet oeverloos doorpraten omdat je zo blij bent dat je even een momentje met de baas hebt.”

**Altijd goed:** „Leuk je te spreken, maar ik moet door, nog even iemand bellen.”

## 7 Praat in details en voorbeelden

**Situatie:** Je wordt gevraagd naar hoe het nu gaat op je werk, of op jouw afdeling. Je weet niks anders te zeggen dan dat je het 'leuk' vindt, en 'lekker druk' bent.

Huib Hudig: „Details triggeren mensen, daar kunnen ze een beeld bij vormen. Dus probeer af en toe een aansprekend voorbeeld te geven. Neem de tijd om je voorbeeld te vertellen, je hoeft het niet af te raffelen. Dat merken we ook bij presentatietrainingen: mensen zijn bang om details te noemen, terwijl die juist vaak kleur geven aan je verhaal: een object, een beschrijving van een persoon.”

En ook bij small talk helpt voorbereiding. Hudig: „Ik heb collega's gehad die van tevoren al bedachten wat ze tegen bepaalde mensen gingen zeggen. Het ergste was: het werkte als een tierelier. Alleen al doordat ze van tevoren zich verdiept hadden in wat die persoon leuk of interessant zou vinden was het ijs snel gebroken.”

**Altijd goed:** Oefen met een anekdote die je altijd tevoorschijn kunt trekken. Maar niet te vaak dezelfde gebruiken natuurlijk.