



Tips om voorbij de clichés te geraken bij smalltalk

Smalltalk kunnen we omschrijven als “tussendoorgesprekjes met mensen die je niet altijd goed kent”. Niemand lijkt er dol op, en toch loont het de moeite om er beter in te worden. “Een leuk gesprekje maakt dat anderen je aardig vinden, en dat levert betere relaties en leukere opdrachten op”, zegt Iris Posthouwer. Ze geeft al jaren training aan bedrijven en schreef samen met onderneemster Liz Luyben *Smalltalk survival*, dat vandaag in België verschijnt. Enkele van haar tips. TINNIE BRANT

Bereid een exit voor

“Het klinkt paradoxaal, maar het is gemakkelijker om aan een gesprekje te beginnen als je ook weet hoe je het moet beëindigen”, zegt Posthouwer. “Om dat te kunnen, is het cruciaal dat je een paar minuten echt luistert naar de andere. Een natuurlijke pauze in het gesprek gebruik je om kort de essentie samen te vatten: *Dus het was moeilijker dan verwacht, als ik het zo hoor. Of: Wat goed dat het toch is gelukt.* Dan sluit je af door simpelweg te zeggen wat je daarna gaat doen: *Ik ga weer aan het werk.* Psychologisch is het ook handig om toestemming te vragen: *Vind je het goed als ik weer even in mijn boek duik?* Of maak gebruik van de drukke agenda van de ander: *Ik laat je, je hebt het vast druk.* Geef geen te lange uitleg, want dat lijkt een smoesje en dan eindigt het gesprek toch weer ongemakkelijk.”

“Sluit altijd af met iets positiefs: *Leuk met je te praten. Of: Nog veel succes met je plannen.* En vermijd de woorden ‘maar’, ‘gewoon’, ‘echt’ en ‘wel’ bij de elegante exit: *Ik moet nu wel verder werken.* Of: *Ik moet er nu wel echt vandoor.* Die klinken veel afwijzender dan: *Ik moet verder werken* of *Ik moet ervan door.* Laat je intonatie zakken op het einde van de zin: zo maak je duidelijk dat het gesprek voorbij is.”

Luister even écht

“Smalltalk gaat vooral over kort verbinding maken”, zegt Posthouwer. “Het goeie nieuws: als het gaat om luisteren, doe je het al snel beter dan de andere. Veel mensen zijn slechte luisteraars.” Het komt goed over als je een geïnteresseerde vraag stelt. Een andere techniek is die van het ‘weerspiegelen’, kort samenvatten wat de ander bedoelt: *Dus jij dacht waarschijnlijk: dit komt nooit meer goed.* Of: *Dat klinkt alsof het heel erg moeilijk was.*

Reageren met een eigen ervaring of

anekdote is niet altijd aangenaam voor de ander: je kaapt zijn of haar onderwerp. Posthouwer noemt het ‘gespreksnarcisme’. “We maken ons er allemaal weleens schuldig aan. Niet dat het altijd fout is om een eigen verhaal in het gesprek te brengen, maar vraag jezelf af: dient de anekdote het gesprek of toch vooral mijn eigen ego?”

Vraag niet “Hoe gaat het?”

Niets gaat zo snel richting ongemakkelijke stilte als de vraag *Hoe is het?* en het

antwoord *Goed* of *Beetje druk*. “Algemene vragen ontlocken algemene antwoorden. Probeer je vraag eens anders te formuleren”, zegt Posthouwer. “Vraag: *Wat heb je vandaag al gedaan? Waar ben je vandaag mee bezig? Heb je nog leuke vooruitzichten deze week?* Je zal een veel concreter antwoord krijgen, met haakjes die je kan oppikken om het gesprek voort te zetten.” Hetzelfde geldt voor de vraag *Wat doe jij voor werk?* op recepties. “In die context is het net heel verfrissend om de vraag anders te formuleren, zoals: *Hoe breng jij je tijd door?* Of

om net iets heel anders te vragen: *Welk hapje is het lekkerst?*”

Kaap algemene vragen

Omgekeerd geldt ook: als iemand jou een doodoener van een vraag stelt, zoals *Hoe gaat het?*, kan je zelf controle nemen door het gesprek een andere richting uit te sturen: *Goed, maar weet je wat er net gebeurde?* of *Weet je wat ik gisteren gezien/gedaan heb?* Dan moet je wel heel even nagedacht hebben over een leuk ander onderwerp.

Elk onderwerp kan interessant zijn

Smalltalk is wat het is: je moet de lat ook niet te hoog leggen. Algemene onderwerpen zoals het weer horen erbij: ze zijn universeel en verbreedend. “Ga er iets creatiever mee om, door te vragen naar gevolgen en gevoelens: *Is jouw gras ook helemaal verbrand door de hitte? Hou jij net wel of niet van de herfst?*” Elk onderwerp kan interessant zijn, als je het niet benadert met een logische, algemene vraag, maar net ingaat op iets heel concreets en specifiek. *Wat is het lekkerste wat je op reis hebt gegeten?* geeft een heel ander antwoord dan *Hoe was je reis? Met wie heb je geluncht op je eerste werkdag?* creëert een ander gesprek dan *Hoe gaat het op je nieuwe job?* Weet je echt niet wat zeggen, benoem dan iets wat je ziet in het hier en nu: een lange rij aan de kassa, een airco die veel te koud staat... Er is altijd wel iets waarover je het kan hebben.

Vraag om hulp

Een slimme truc om contact te maken met iemand, is om hulp of advies vragen. “Psychologisch gezien krijgt de ander zo meteen een band met je. Vaak gaat het om hele simpele dingen, zoals vragen of de ander even je koffie kan vasthouden, of je kan uitleggen hoe de printer werkt. Maar het kan ook persoonlijker zijn: *Ik ben nieuw hier, weet jij waar je de lekkerste broodjes haalt? of Jij fietst naar het werk, heb je tips voor een goede fiets?* Je vraagt de ander om een gunst of om informatie, en dat werkt verbindend.”

Complimenten zijn goud

“Complimenten zijn het goud van de smalltalk”, zegt Posthouwer. “Een simpel compliment als *Wat goed van je* doet al iets in het brein. Maak het compliment wat minder algemeen, door het effect op jou te benoemen: *Je hebt het heel duidelijk uitgelegd, ik begrijp het nu echt.* Om te vermijden dat er daarna een ongemakkelijke stilte valt, laat je er meteen een vraag op volgen: *Wat een goeie presentatie, heb je veel werk gehad aan de voorbereiding?* of *Jij hebt een mooie blouse aan, waar heb je die gehaald?* En als je zelf een compliment krijgt, incasseer het ruimhartig: *Dank je wel, ik ben er blij mee.*”

INFO

‘Smalltalk Survival’ van Iris Posthouwer en Liz Luyben verschijnt vandaag bij Ambo/Anthos uitgevers en kost 15 euro.

Er is meer dan alleen het weer

