



Meld je aan voor onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven van
de nieuwste boeken van Ambo|Anthos *uitgevers*
via www.amboanthos.nl/nieuwsbrief.

Liz Luyben & Iris Posthouwer

Small talk survival

**Praktische gids voor de
gesprekken tussendoor**

Ambo|Anthos
Amsterdam



ISBN 978 90 263 4967 6

© 2019 Liz Luyben en Iris Posthouwer
Omslagontwerp Roald Triebels, Amsterdam
Foto auteurs © Ruud Pos

Verspreiding voor België:
Veen Bosch & Keuning uitgevers nv, Antwerpen

Inhoud

Vooraf 7

Over ons 23

1 Elegante exits 27

Zorg dat de ander zich gehoord voelt • Strijd met open vizier
• Laat ze hongerig achter • Een elegante exit in vijf stappen
• Andere makkelijke exits • Skip de woorden *maar*, *gewoon*,
echt en *wel* • Exit op zak

2 Beginnen 47

De verkeersdrempel boven op de heuvel • Let op je fysieke
houding • Het eerste zetje in het gesprek • Als iedereen in
groepjes staat • Bereid je voor • Slimme starters

3 Leuk & zinnig maken 95

Luister en luister goed • Bewijs dat je luistert: weerspiegel
• Hou je in met begrip • Smalltalkhacks voor instantcontact
• Microsmalltalk • Slimme vragen stellen • Verdiepende,
verrassende en vermakelijke vragen

4 De regie voeren *141*

- De groef
- Liefdevol provoceren
- Durf te onderbreken
- Vraag om advies
- Zorg voor een running gag
- Pijnlijke afslagen terugdraaien
- Plug je onderwerp
- Ongemakkelijke stiltes
- Vragen waar je op kunt wachten
- Kunstgrepen
- De ultieme regie: weglopen

Tot slot *169*

Heel holland smalltalkt *172*

De dertig-dagen-smalltalk-survivalchallenge *175*

Vijftig fonkelende vragen voor verrassing en verdieping *207*

Dankwoord *211*

Noten *213*

Vooraf

7

Duik je ook weleens het gangpad van de supermarkt in om smalltalk met een kennis te vermijden? Breekt het zweet je soms al uit bij de gedachte een praatje te moeten maken bij de lift? Weet jij ook nooit hoe je weer van die praatgrage collega bij de koffieautomaat afkomt? Dan ben je niet alleen!

Smalltalk heeft weinig fervente aanhangers. Wij vroegen honderden mensen wat ze van smalltalk vinden en we kregen bijna nul enthousiaste reacties. De meeste mensen staan te popelen om te vertellen hoe vervelend ze het vinden.

Elsbeth, huisarts: 'Ik fietste laatst naar een afspraak. Ik had haast, maar ik trapte toch heel langzaam. Honderd meter voor me fietste namelijk een oud-collega, en ik wilde haar vermijden. Ik zat even niet te wachten op zo'n verplichte uitwisseling: "Alles goed? Prima, met jou? Werk, kinderen?" Ik bleef eindeloos achter haar hangen tot ik eindelijk kon afslaan.

Kurt, griffier: 'Smalltalk, o vreselijk! Zo'n borrel waar ik niemand ken, verschrikkelijk! Ik weet natuurlijk best dat het handig is om met een paar mensen te praten, maar iedereen staat al

in groepjes en ik weet niet waar ik moet beginnen. Ik hang een beetje aan de bar en kijk op mijn telefoon.’

Merel, financieel medewerker: ‘Ik ben zo iemand die niet meer van mensen afkomt, dan sta ik een feestje lang bij die saaie ouders van het schoolplein en gaat het eindeloos over een of andere kampeerbeurs en welke tentharingen je absoluut moet gebruiken. En ondertussen zie ik in die andere hoek de leuke hardlachende moeders staan.’

8

Het goede nieuws is dus dat je zeker niet de enige bent. Het nog betere nieuws: dit boek gaat je leren hoe je fluitend met dit soort smalltalksituaties kunt omgaan. Want talloze mensen zien smalltalk, oftewel de informele gesprekjes tussen de bedrijven door, als survivals: een modderig moeras waar je je doorheen moet zien te worstelen.

Uber speelde onlangs in de Verenigde Staten handig in op de veronderstelde aversie tegen smalltalk door een nieuwe optie voor hun klanten te introduceren: de *quiet mode*. Uber-gebruikers die geen zin hebben in gebabbel over koetjes en kalfjes met de chauffeur kunnen dat nu aangeven in de app. De zogenaamde ‘*shut up and drive*’-optie werd juichend ontvangen, en op social media vroegen veel mensen wanneer Uber de dienst buiten Amerika gaat invoeren.

Wij vonden smalltalk vroeger ook uitermate suf. Dat voelde eigenlijk wel lekker: kijk ons eens boven zinloos geklets staan! Wij zijn dus niet oppervlakkig! Tegenwoordig denken we daar

heel anders over. Want smalltalk is niet stom, sááie smalltalk is stom. En er zijn geweldig veel manieren om beter te smalltalken.

Toen we dieper in het onderwerp doken ontdekten we bovendien dat die smalltalkaversie iets anders ligt dan we doorgaans aannemen. We dénken dat we smalltalk stom vinden, maar dat is niet per se waar.

Zo ontdekte de Amerikaanse psycholoog Nicholas Epley¹ dat mensen een totaal verkeerde inschatting maken van het praten met vreemden. Hij deed een reeks experimenten met reizigers in het openbaar vervoer van Chicago. Hij vroeg ze: wat lijkt je het fijnst: een ritje in de stiltecoupé waar niemand je stoort, of in een coupé waar je een praatje maakt? Vrijwel iedereen zei: de stiltecoupé natuurlijk!

In de praktijk bleek het tegenovergestelde waar: mensen die hadden zitten praten tijdens hun rit voelden zich veel fijner dan de mensen die de afstand hadden afgelegd zonder contact met anderen. Dezelfde resultaten kreeg Epley toen het onderzoek werd herhaald in bussen en taxi's.

Dus terwijl we onszelf voorhouden dat we geen smalltalk willen, worden we er toch blijer van. Omdat we desalniettemin tegen onszelf zeggen dat we er een hekel aan hebben, vermijden we het. En om nog even een open deur in te trappen: als je denkt dat niemand met je wil praten, dan krijg je meestal gelijk. Verwachtingen hebben nou eenmaal de neiging zichzelf te bevestigen, en dan sta je alweer pijnlijk te zwijgen bij de koffieautomaat, zonder enig idee hoe je snel weg kunt komen.

Oké, dus blijkbaar vinden we smalltalk een stuk minder verve-
lend dan we onszelf voorhouden. Maar hebben we het ook no-
dig? Kunnen we niet zonder de gesprekjes, kunnen we niet ge-
woon gelijk ter zake komen? Dat zou toch zoveel efficiënter
zijn, en een opluchting voor al die mensen die smalltalk vrese-
lijk vinden. Toch zijn er heel goede redenen om je wél aan
smalltalk te wagen: we geven er zeven.

10

Zeven redenen waarom je vandaag nog moet gaan smalltalken

1 Zonder smalltalk geen big talk

Dagmar: ‘Een vriendin van me houdt van Diepe Gesprekken.
Pas was de eerste vraag die ze tijdens een etentje stelde: “Leef je
je leven?” Ik verslikte me bijna en zei: “Zullen we eerst even bij-
praten voor we het over mijn innerlijke strijd gaan hebben? En
laten we een fles wijn bestellen.”

Smalltalk kan dienen als ijsbreker, of als opwarmer voor het
echte werk. Even vragen hoe het weekend was voor je de ver-
gadering induikt, een paar luchtige opmerkingen voor je
vraagt hoe het nu gaat thuis: je baant de weg voor grotere za-
ken.

Sjoerd, dominee: ‘Ik moet wel eerst een praatje maken, ik kan
toch moeilyk gelijk vragen: “Zeg, hoe denk je over Jezus?”’

Bram, psychotherapeut: ‘Een therapie sessie gaat zoveel soepeler als ik onderweg van de wachtkamer naar de spreekkamer even wat aardigheden heb uitgewisseld met de cliënt. Ik kan immers niet meteen zeggen: “En, nog suïcidale gedachten gehad?”’

Smalltalk is dus het voorportaal voor big talk. Vervolgstappen hoeven overigens niet in hetzelfde gesprek plaats te vinden, diepgang kan wachten. Smalltalk is een investering in contact, een investering die zich ook op een later moment kan uitbetalen, bijvoorbeeld doordat in een vervolgesprek snel knopen doorgehakt kunnen worden.

11

Eric, senior relatiemanager bij een bank: ‘Als een soort verlengstuk van de directie houd ik me uitsluitend met netwerken bezig. Daarbij vind ik het vooral belangrijk om mensen met elkaar te verbinden. Ik werk namelijk voor een coöperatieve bank en dat betekent dat als het goed gaat met de omgeving, het ook goed gaat met de bank. Daarom voer ik vaak gesprekken zonder een direct doel voor ogen. Veel van die gesprekken kan ik niet eens verantwoorden aan de bank, maar linksom of rechtsom komen er kansen uit. Nooit in het eerste gesprek, daar stuur ik ook helemaal niet op aan. Ik kijk wat ik voor mijn gesprekspartners kan doen en praat over gewone dingen – “Hé, schrijf je met vulpen, wat leuk, doe je dat altijd?” – of stuur ze een appje dat ze NU de tv aan moeten zetten. Vooral CEO’s van grote bedrijven vinden dat leuk omdat mensen geen gewone onderwerpen meer met ze durven te bespreken.’

2 Het verbetert je relaties

12 Politiek verslaggever Suzanne Moore in *The Guardian* over haar lunch met Theresa May: ‘De lunch leek uren te duren. Alle ruimte en tijd stopten terwijl ik wanhopig naar mijn bestek zat te staren. Het lukte me niet om met haar te communiceren. Ze gaf geen antwoord op vragen en deed niet aan smalltalk. Ergens tussen de amuse en het hoofdgerecht verloor ik de wil om te leven. Ik bleef maar kijken naar haar beveiligers aan de andere tafel, vurig wensend dat ik bij hen was. Gewone mensen, die wél met elkaar praatten.’

Nadat de Britse minister-president Theresa May op 7 juni 2019 aftrad werd uitgebreid geanalyseerd waarom ze het nou niet gered had. Eén ding kwam steeds terug: Mays onvermogen om te smalltalken. Ze kon maar geen contact maken, niet met de kiezers en niet met haar gesprekspartners in de politieke arena. Moore: ‘Sociale interactie lijkt een marteling voor May, en daarom wordt het ook een marteling voor iedereen om haar heen.’

Smalltalk is een investering in relaties. Brexit was natuurlijk een hels karwei voor Theresa May, dus het zat haar sowieso al niet mee, maar dat ze moeilijk contact maakt zal niet geholpen hebben.

Astrid, bestuurder ziekenhuis: ‘Ik liep laatst met een oncoloog over de kinderafdeling. Tijdens het wandelen stopte hij steeds even om met de kinderen over kleine dingetjes te praten. Ik vroeg hem of hij niet bang was dat ze dan met al hun klachten zouden komen, terwijl daar nu geen tijd voor was. Maar dat was helemaal niet zo, bij iedereen ging het over lichte dingen als een

mooie nieuwe pyjama, niet over overgeven of zo. Hij zei: ze weten dat ik die nare dingen weet, daar hoeven ze het nu niet over te hebben. Dit gaat echt over contact maken. Het was net of hij overal een bloemetje achterliet.'

Met smalltalk maak je contact. Ook lichtvoetige gesprekjes doen iets voor de connectie met anderen.

3 Het is lucratief

13

Liesbeth, uitgever: 'Ik werkte eens voor een marketingbureau, waar het hele MT rookte. Het begon steeds meer op te vallen dat iedereen die promotie maakte ook rookte. Dat waren namelijk de mensen die dagelijks praatjes maakten met de MT-leden in het rookhok!'

Het loont om te ~~roken~~ investeren in een prettige verstandhouding. Smalltalk fungeert daarbij als smeermiddel. Het gaat namelijk veel meer over verbinding dan over communicatie. Als anderen je een beetje aardig vinden gaat alles wat je daarna samen onderneemt zoveel sneller en makkelijker. Uit onderzoek van professor Janice Nadler² blijkt dat onderhandelingen veel betere resultaten opleveren als de beide partijen eerst wat persoonlijke informatie uitwisselen. Na wat smalltalk zijn de onderhandelaars meer bereid om samen te werken en openheid van zaken te geven.

Mark McCormack, de agent van onder meer Björn Borg, Pete Sampras en Monica Seles, verwoordde het zo: 'Bij gelijke geschiktheid doen mensen zaken met vrienden. Bij ongelijke

geschiktheid doen ze nog steeds zaken met vrienden.’

14 Onderzoekers van de Cornell-universiteit³ kwamen tot dezelfde conclusie: smalltalk blijkt een doorslaggevende factor als het gaat om persoonlijke relaties aangaan en vertrouwen winnen. Als mensen bewust sociale relaties aangaan in hun werk verbeteren hun prestaties. De onderzoekers ondervroegen medewerkers van een groot Amerikaans advocatenkantoor en ontdekten dat het succes van de advocaten afhing van hun netwerkvermogens, zowel intern als extern. De advocaten die netwerken met klanten of collega’s vreselijk vonden – en dat dus vermeden – hadden veel minder declarabele uren dan hun collega’s die netwerken omarmden. En bovendien minder leuke klussen.

Nu denk je misschien: kom op, professionele relaties aangaan en netwerken omvatten wel wat meer dan smalltalk. Dat is waar. Smalltalk kun je ook in relaties zien als het voorportaal: een doorgang naar meer substantiële gesprekken over zaken, doelen en worstelingen.

De IJslandse Heida is softwaredeveloper en volgde een een-op-een smalltalktraining bij Iris: ‘Binnen het bedrijf waar ik werk was een vacature voor een baan als softwarearchitect die ik graag wilde. Mijn manager twijfelde. Hij zag weliswaar dat ik de baan inhoudelijk fluitend aankon, maar zei dat “er nog te veel schortte aan mijn communicatievaardigheden”. Sommige mensen op kantoor waren zelfs een beetje bang voor me, ze konden me niet peilen. Aangezien de nieuwe functie meer klantcontact met zich meebracht vond mijn manager dat nogal een risico. Niettemin wilde hij wel investeren

in een trainingstraject bij Iris. Mijn collega's reageerden verrassend positief op mijn smalltalkpogingen. Elke keer als ik terugrapporteerde aan Iris was ik weer vooruitgegaan. Ook mijn manager was erg enthousiast over mijn vorderingen, hij zei dat hij een duidelijke verbetering zag na de training. Sinds een paar maanden vervul ik nu de functie van softwarearchitect. Fluitend.'

Carl, internetpionier: 'Mijn bedrijf is ontstaan door smalltalk! Ik stond te rommelen bij de koffieautomaat van Seats2Meet. Ik vroeg de man achter me of hij soms wist hoe dat ding werkte. Samen hebben we de automaat aan de gang gekregen en daarna raakten we als vanzelf aan de praat: "Goh, wat doe jij, wie ben je?" Bleek dat we rondliepen met hetzelfde idee: een platform voor vijftigplussers die ook na hun vijftigste hun expertise willen delen. Inmiddels hebben we samen een prachtig platform: 50PlusXperts.'

15

4 Het geeft lucht in zware gesprekken

Navin, verpleger: 'Bij zieke mensen is smalltalk vaak een welkome afleiding. Ik merk dat zij regelmatig helemaal geen zin hebben om te praten over hoe erg het allemaal is. Daar zijn ze de hele dag al mee bezig. Zo zei ik laatst tegen een terminaal zieke man: "Heb je die goal van Messi gisteren gezien?" Dat vond hij zo'n verademing, kon hij even over gewone dingen praten.'

Smalltalk is niet alleen handig aan het begin van een gesprek. Ook halverwege een gesprek kun je het erin gooien. Stroeve ge-

sprekken trek je met een beetje smalltalk weer vlot. Zoek dus een manier om zwaarte met lichtheid af te wisselen. Maak een opmerking over de koffie, meld iets triviaals over jezelf, stel een vraag over de laptopshoes van je gesprekspartner, en haal zo de scherpe kantjes van een moeizaam gesprek.

16

Nick, regisseur: 'Onze Vereniging van Eigenaren-vergaderingen zijn niet de gezelligste. We zijn een beetje tot elkaar veroordeeld en verschillen vaak van mening. Een tijdje terug moest het dak gerenoveerd, althans dat vond de ene helft, de andere helft wilde eerst de gevel aanpakken. De stemming werd steeds grimmiger. Toen kwam het hondje van een van de aanwezigen de kamer binnenlopen en zei iedereen ahhh. Ik vroeg welk ras het was, en er ontstond een klein gesprekje over honden. Na een paar minuten leek het wel alsof er een reset had plaatsgevonden: de sfeer was veel soepeler, en daardoor het gesprek ook.'

5 Het is tegengif voor een rotbui: het Benjamin-effect

Smalltalk kan je uit een slecht humeur halen.

Professor Elizabeth Dunn van de universiteit van British Columbia doet onderzoek naar geluk. Bij haar eigen partner Benjamin merkte ze iets wonderlijks op. Als hij chagrijnig was deed hij kortaf tegen haar, maar als hij daarna met vreemden praatte deed hij opeens wel vrolijk. Niet heel verwonderlijk, maar wat bleek: na zo'n onderonsje met vreemden blééf Benjamin vrolijker. Alsof hij een andere emotie in zichzelf had aangezet. Nieuwsgierig geworden besloot Dunn dit verschijnsel te onderzoeken. Wat bleek: de meeste mensen doen inderdaad aardiger tegen vreemden dan tegen hun partner, en vervolgens

wórden ze daar ook vrolijker van. In haar onderzoek⁴ zag Dunn dat deelnemers van tevoren dachten dat ze blijer zouden worden van een gesprek met hun levenspartner dan met een vreemde. In de praktijk bleek precies het tegenovergestelde het geval. We laten ons tegen vreemden van onze beste kant zien, en doordat we ons beste beentje voor hebben gezet zijn we daarna minder mopperig. Diezelfde Benjamin werd trouwens ook in een ander onderzoek van Dunn aangehaald als iemand die nooit zijn eten wilde delen, dus of de relatie heeft standgehouden vragen we ons af.

17

Wij kunnen gebruikmaken van dit Benjamin-effect! Heb je een rotdag? Zeg wat tegen de meneer bij de stomerij, maak iemand in de trein een compliment, vraag wél aan je gebruijnde buurvrouw of ze nou op vakantie is geweest. Het haalt je kort uit je eigen sores en door even leuk te moeten doen tegen een vreemde krijgen je hersenen een reset. Daarna voel je je (en dit is dus meetbaar!) beter. En, win-win, de ander ook.

toch vlucht gemist, sta ik hier in Ghana! Wordt een DAG later.

✓✓

oh crap!

ja kut. maar het goeie is: ik heb het Benjamin-effect bewust opgezocht!

✓✓

wooh smalltalk-queen!

Goed he! ben expres gaan praten tegen een man die zijn telefoon in het enige stopcontact had geplugd. 'Ah je hebt me verslagen!' Vond ie grappig, daarna leuk gepraat. Voel me echt minder chagrijnig, werkt echt!

✓✓

18

6 Je wordt een held voor anderen

Als jij je ongemakkelijk voelt bij smalltalk dan ben je zoals we hebben gezien bepaald niet de enige. En dat is een geweldig vertrekpunt! Want als jij die held bent die het wél aandurft om een gesprek te beginnen, dan heb je meteen een streepje voor. Oogcontact en een korte groet doen al zoveel: het verschil tussen wel en niet gezien worden. En als jij dan ook nog zorgt voor soepele, leuke smalltalk scoor je helemaal punten.

Remco, eindredacteur: 'Op feestjes klap ik vaak een beetje dicht. Zeker als ik niemand ken verdwijnen alle mogelijke interessante openingen en onderwerpen als bij toverslag uit mijn hoofd. Ik ben dan altijd zo blij als ik iemand tref die wel goed is in smalltalk! Ik kan echt dankbaar zijn als iemand een leuke invalshoek heeft. Pff, even gered het komende kwartier, denk ik dan.'

De Amerikaanse psycholoog Philip Zimbardo deed uitgebreid onderzoek⁵ naar verlegenheid. Daaruit bleek dat 40% van de Amerikaanse bevolking zichzelf beschreef als verlegen. Een

klein percentage, zo'n 15% van deze mensen, is overduidelijk verlegen. Zij vermijden koste wat het kost feestjes en borrels en kijken je vrijwel nooit aan. De overige 85% komt op anderen helemaal niet verlegen over, en worstelt in stilte. Als beroemd voorbeeld haalt Zimbardo de Amerikaanse talkshowpresentator David Letterman aan: die lijkt niet op zijn mondje gevallen, maar is buiten zijn werk als presentator pijnlijk verlegen. De kans is dus best groot dat je gesprekspartner minstens zo verlegen is als jij, dus kom al die verlegen mensen een beetje tegenmoet. Knoop een praatje aan, ze zullen je dankbaar zijn dat jij het initiatief nam.

7 Het is gezond!

Mensen zijn van nature sociale dieren. We zijn blijer en gezonder als we vaker contact hebben met anderen. Als we geen mensen spreken worden we eenzaam, en eenzaamheid kan stress veroorzaken. Zoveel stress dat het net zo ongezond is als roken of overgewicht.

Onderzoek van de universiteit van British Columbia in Vancouver⁶ toont aan dat we ons heil niet alleen hoeven te zoeken in contact met vrienden en familie. Dat een sterk sociaal netwerk helpt gezond te blijven is al vaker aangetoond, maar in één bepaalde studie bekeken de onderzoekers ook of contacten met vreëmden effect hadden. En dat bleek zo: interacties met vage kennissen en onbekenden vergroten ons welzijn ook.

Uit een ander onderzoek⁷ van dezelfde universiteit blijkt ook dat we ons beter voelen als we kort contact maken met onbekende mensen in ons leven, bijvoorbeeld de barista. Deelnemers aan het onderzoek werden verdeeld in twee groepen. Beide moesten

koffie bestellen, maar de ene groep moest de transactie zo efficiënt mogelijk houden, terwijl de andere groep een sociaal gesprekje aan moest gaan met de (onbekende) barista. De laatste groep rapporteerde na afloop positievere gevoelens.

Smalltalk draagt dus bij aan ons gevoel van saamhorigheid en maakt ons blijer en gezonder.

20

Smalltalken voor je leven

Er zijn situaties waarin smalltalk wel heel bepalend is voor je gezondheid. Zo blijkt de overlevingskans tijdens een ontvoering enorm toe te nemen door smalltalk.

Iris kreeg eens de kans om bij een van haar opdrachtgevers, het ministerie van Defensie, een training voor militairen bij te wonen: 'Hoe overleef ik een ontvoering'. De trainer had tientallen mensen die ooit ontvoerd waren geweest ondervraagd, en daaruit de bepalende factoren gedestilleerd voor optimale overlevingskansen. Fascinerende jongensboekenverhalen, van hoe je handboeien los krijgt tot hoe je een video inspreekt. En wat bleek: smalltalk speelt een belangrijke rol. De trainer zei: 'Zorg dat ze je zien als mens. Zoek iets gemeenschappelijks om over te praten, er is altijd wel iets. Wapens bijvoorbeeld, daar heb je als militair verstand van. Rebellen zijn vaak heel trots op hun wapens, dan kun jij iets zeggen als: "Is dat een originele AK-47?"'

Arjan Erkel, de werknemer van Artsen zonder Grenzen die in 2002 in Dagestan 607 dagen werd vastgehouden, kan erover meepraten. Hij knoopte praatjes aan met zijn ontvoer-