

'Lekker weertje hè?'

Negen van de tien Nederlanders vinden het lastig om een praatje te maken. Gelukkig is het voeren van een kort gesprek te leren.

Tekst: René van der Meer Foto's: Koen Verheijden

Recepties, feestjes, of zomaar een ontmoeting bij de bakker. Vlotte praters slaan zich er soepel doorheen. Ze babbelen wat, stellen een paar vragen en nemen lachend afscheid. De meeste mensen, echter, raken gespannen op het moment dat ze een vrijblijvend praatje willen maken. Want wat moet je zeggen tegen iemand die je niet zo goed kent? Volgens onderzoeksbureau Motivaction vindt maar liefst 88 procent van de Nederlanders het lastig om een gesprekje met een vreemde aan te knopen.

„We denken dat we interessant moeten overkomen, of twijfelen of de ander zit te wachten op onze aandacht,” zegt Marjolijn van Burik, psycholoog en auteur van *Een praatje maken*. Bij trainingsbureau Schouten & Nelissen geeft ze tevens de cursus 'Het kleine gesprek', waar de deelnemers over koetjes en kalfjes leren praten en ook particulier leren ze een vrijblijvend gesprek te voeren. Dat is namelijk te leren.

In een conferentiecentrum in Nijmegen staan de deelnemers aan de cursus nog wat ongemakkelijk in hun koffie te roeren, als Van Burik ze al het 'praatjemaken-model' laat zien. Elk gesprek verloopt, zo blijkt uit het schema, volgens vijf vaste stappen.

Na het contact zoeken en contact maken, begint bij stap 3 pas het echte praten. Daarna volgen het afronden (stap 4) en het afscheid (stap 5). Van Burik: „Te vaak slaan mensen de eerste twee stappen over. Ze zijn te gehaast of veroordelen het hoge cliché-gehalte van de onvermijdelijke openingszinnen.” 'Weertje hè?' 'Nog files gehad?' 'Kon je het makkelijk vinden?' Het zijn inderdaad niet de meest filosofische vraagstukken. „Maar ze zijn ontzettend belangrijk,” benadrukt Van Burik. „Juist omdat ze nogens over gaan, vervullen ze een andere taak. Die van het afstellen.” Door aan de oppervlakte te blijven, kun je veilig onderzoeken wie je tegenover je hebt.

Voor het zover is, moet er contact worden gezocht. Een non-verbale kwestie waarbij het aankomt op oogcontact en lichaamshouding. „Dat werkt twee kanten op. Je kunt kijken hoe anderen erbij staan, maar moet ook beseffen wat je zelf uitstraalt,” legt Van Burik uit. Wie tijdens een *borrel* overvloedig in zijn glas staat te staren, zal minder snel worden aangesproken dan

Zonder lood in de schoenen op een vreemde afstappen?

Smalltalk begint met het zoeken van oogcontact, maar oprechte interesse is voorwaarde nummer 1.

1 Besluit oprecht geïnteresseerd te zijn. Wie geen praatje wil maken, kan het beter niet doen.

2 Ga na welke negatieve gedachten je hebt en probeer deze te vervangen door een meer positieve blik.

3 Zoek oogcontact met de persoon met wie je wilt praten en probeer een open lichaamshouding aan te nemen (bijvoorbeeld: armen langs je lichaam, glimlach op het gezicht).

4 Bedenk als opening van het gesprek een onderwerp dat jullie ge-

meen zouden kunnen hebben.

5 Onthoud dat je, zeker tijdens de eerste momenten, niet interessant hoeft te zijn.

6 Stel open vragen (vragen dus waarop het antwoord niet 'ja' of 'nee' is).

7 Voel je niet bezwaard om na een tijdje het gesprek te beëindigen met de mededeling dat je het leuk vond en nog graag met andere mensen wilt praten.

8 Begin opnieuw bij stap 3.

iemand die met een glimlach om zich heen kijkt.

Zijn de eerste stappen gezet, richt je dan op iets gemeenschappelijks. Van Burik: „Dat kan alles zijn, zolang het maar verbindt.” Niet voor niets zijn onderwerpen als het weer en verkeer zo populair voor het openen van een gesprek. „Daarmee heeft iedereen altijd te maken. Dat maakt het makkelijk om te reageren.” Helemaal wanneer er open in plaats van gesloten vragen worden gesteld. Iemand vragen of hij in de file heeft gestaan resulteert al snel in een 'ja' of 'nee' en nodigt minder uit tot een so-

Ruth Soenen deed onderzoek naar het dagelijks contact van stedelingen in Antwerpen en ontdekte zo de kracht van het kleine contact.

pel gesprek dan informeren welke route iemand heeft gereden.

Klinkt hoopgevend. Maar wat is het nut van een gesprekje met iemand die je misschien nooit meer ziet? De Belgische antropoloog Ruth Soenen deed onderzoek naar het dagelijks contact van stedelingen in Antwerpen en ontdekte zo de kracht van het kleine contact. In haar onderzoek geeft ze een treffend voorbeeld: terwijl de sfeer in een volle tram al haltes lang te snijden is, stapt er een praatgrage vrouw in. Zonder zich, zoals de rest van de tram, af te laten schrikken door een groep luidruchtige scholieren, begint ze een praatje met twee meisjes en stelt ze zich vrolijk asser-tief op tegen een brutale jongen. „De voor-heen wat agressieve stemming kantelde direct. De gefritteerde passagiers ontsponden en er ontstond een veel aangename sfeer.”

En dat allemaal door een vrouw die vrijblijvend contact zoekt.

Het sleutelwoord voor een prettig praatje is volgens Soenen ongedwongenheid. „Mensen moeten kunnen kiezen of ze een gesprek aangaan of niet.” En dat onderstreept Van Burik. „Soms staat je hoofd er niet naar. Dat kan. Dan kun je er beter voor kiezen geen praatje te maken.”

De training in Nijmegen is inmiddels voor-bij en de deelnemers kijken terug op een positieve dag waarin ze onder andere via rollenspellen het praatjemaken-model oefenden. „Ik heb nooit beseft hoe belangrijk de eerste momenten zijn. Goed contact zoeken en maken dient als fundament voor alles wat daarop volgt,” zegt Simone Mazenier. Kees Feer, een opgewekte man met prepensoenen, gaat vol goede moed naar huis. Voorheen vond hij het eng vreemden aan te spreken. „Nu heb ik zin het te gaan proberen.”

Patrick Schijnder volgde begin vorig jaar een cursus bij Van Burik en voelt zich inmiddels zelfverzekerder. „Ik vond mezelf



Na het contact zoeken en contact maken, begint pas bij stap 3 het praten



Met open armen: Het aannemen van een open lichaamshouding vergemakkelijkt het eerste contact.

Professionele praatjesmakers

Bij sommige beroepen kun je niet om een praatje met de klanten heen. Vier professionele praatjesmakers over de kneepjes van het vak.

■ MAAIKE EHREN

Beroep: kapster

Praatjes per dag: circa 10

Tip: „Geef iemand een complimentje, daaruit volgt vaak een leuk gesprek.”

„Door open vragen te stellen komt een gesprek vanzelf op gang. En vaak beginnen mensen vanuit zichzelf te praten. Dat heeft er misschien mee te maken dat ik ze aanraak, daar-door neemt de afstand tussen ons af. Ik hoor de meest intieme dingen, van ziekte tot ontrouw. Zeker één keer per week schiet een klant vol vanwege zijn eigen verhaal. Dat vind ik niet lastig, ik haal gewoon een glaasje water en neem de tijd. Buiten mijn werk ben ik minder losjes in de omgang, op een verjaardag weet ik soms niet wat ik tegen een onbekende moet zeggen. Als kapster heb ik een duidelijke rol, dat maakt het praten makkelijker. Ik smul ervan wan-

neer een gesprek lekker loopt, waardoor zowel ik als de klant zichzelf kan zijn. Wat dat betreft mag ik elke drie kwartier met iemand anders koffie drinken.”

■ QAIS BASEQ

Beroep: taxichauffeur

Praatjes per dag: circa 10

Tip: „Laat zien dat je de ander vertrouwt, ook als je hem nog niet kent. Zo win je vertrouwen terug en kan er een open gesprek ontstaan.”

■ HESTER EN ROB POTT

Beroep: slagers

Praatjes per dag: circa 55

Tip: „Realiseer je dat iedereen wel eens onzeker is. Dan verdwijnt de angst om afgewezen te worden vanzelf.”

Rob: „Soms ben ik zo druk dat ik niet eens zie wie er in de zaak staan. Maar de rest van het jaar praten we hier wat af. We kunnen niet tegen stilte.” Hester: „Je ziet het meteen wanneer iemand openstaat voor een gesprek. Iemand die strak in de vitrine staat te staren, kun je beter met rust laten.” Rob: „Maar je hebt ook types die aan een voorzetje genoeg hebben, die lok ik ik expres een beetje uit.” Hester: „Ik gebruik de meest uiteenlopende dingen om een gesprek aan te knopen. Kinderen, het weer. Wanneer iemand lekker bruin is, vraag ik of hij op vakantie is geweest. Soms krijg je dan zo'n uitgebreid verhaal, dat ik het afkap met een grappje. Direct met een knipoog, dat werkt voor mij het beste.”

Rob: „Persoonlijk contact is goed voor de klantenbinding,

wij kennen 80 procent van onze klanten.” Hester: „Mensen noemen het hier een stukje dorp in de grote stad. Dat vind ik een compliment.”

