



Jaco Friedrich is softskillstrainer bij  
The High Tech Institute.  
jaco.friedrich@hightechinstitute.nl

## Wat zeg ik bij de koffieautomaat?

### Een elektronicaontwikkelaar vraagt:

Tijdens een recent functioneringsgesprek zei mijn leidinggevende dat ik inhoudelijk prima werk lever, maar dat mijn communicatieve vaardigheden te wensen overlaten. Het klopt dat ik vaak niets zeg bij de koffieautomaat of op de werkborrel, want ik heb een hekel aan dat geklets over triviale onderwerpen. Volgens mijn baas is smalltalk echter noodzakelijk voor mijn loopbaan. Hoe zet ik me over mijn tegenzin heen en maak ik een luchtig praatje?

### De communicatietrainer antwoordt:

Met smalltalk leg je contact. Een gesprekje met iemand kunnen aanknopen is een belangrijke vaardigheid. Je leert zo makkelijk nieuwe mensen kennen en kunt 'het ijs breken'.

Als professional draait je communicatie op de werkvloer om content én de relatie met de ander. Inhoudelijke gesprekken gaan je waarschijnlijk goed af en dat is mooi want je wordt betaald om problemen op te lossen. Om optimaal informatie te kunnen uitwisselen, moet je echter ook een relatie opbouwen met de ander. Kraakt en piept de 'verbinding', dan kom je niet aan je inhoudelijke boodschap toe.

Je hebt dus minimaal een beetje positief contact nodig om überhaupt over zaken te kunnen praten. En om met elkaar aan de praat te komen, moet je je mond opendoen. Dus wat zeg je bij de koffieautomaat of op de borrel als je geen inhoudelijk onderwerp hebt? Geen zorgen, dit valt te leren. Daarbij gaat het om drie dingen: je innerlijke houding, je lichaamshouding en dat wat je zegt.

Contact leggen begint met je innerlijke houding: nieuwsgierigheid. Je zegt misschien: 'Eigenlijk interesseert die ander me niet echt.' Dat kan, alleen wordt soepel contact leggen dan nogal lastig. Je zult je nieuwsgierigheid dus aan moeten zetten. Vraag jezelf bijvoorbeeld in gedachten af: 'Goh, wie is dat?', 'Waar zou hij mee bezig zijn?', 'Wat zou zijn specialisme zijn?'. Nieuwsgierigheid laat je openstaan voor de reactie van je gesprekspartner als jij het initiatief neemt om iets te zeggen.

Voor je lichaamshouding geldt: dring jezelf niet op, maar maak jezelf ook niet onzichtbaar. Ontspan.

Vervolgens: wat zeg je? Dat kan een vraag zijn die je hebt of iets dat je opvalt. Regel is dat het onderwerp in het hier en nu speelt.

Daarmee trek je de aandacht van de ander. Je zegt bijvoorbeeld: 'Shit, wat is die koffie heet' of 'Stond je ook zo vast in de file?'.

Nu je de aandacht hebt, kun je de bal naar de ander spelen. Dit doe je door een open vraag te stellen. Open vragen beginnen met 'waar' ('Waar kom je vandaan?'), 'hoe' ('Hoe vind je het hier?'), 'wat' ('Wat doe je?') of 'welke' ('Bij welke afdeling werk je?'). Open vragen nodigen uit tot een gesprek.

Vraag liever niet 'waarom' ('Waarom ben je hier?'). Dit kan aanvallend overkomen, zeker als je iemand niet kent. Je wilt juist dat die ander openstaat voor contact. Ook liever geen gesloten vragen die de ander met een simpel ja of nee kan beantwoorden. Dus niet 'Vond je het ook saai?' of 'Vind je de koffie ook niks?', maar 'Wat vond je van die bijeenkomst?' of 'Wat vind jij van de kof-

## Voor optimale informatie-uitwisseling moet je een relatie opbouwen met de ander

fe?'. Je kunt daarbij ook je eigen mening geven, bijvoorbeeld 'Ik vind de koffie wat slap de laatste tijd. Wat vind jij?'. Als de ander reageert, is het eerste contact gelegd.

Je kunt het gesprek nu voortzetten als je wilt en een inhoudelijke vraag stellen, zoals 'Waar ben jij mee bezig?' of 'Wat vond jij van de lezing?'. Ingewikkelder dan dit is het niet. Kwestie van doen.

Zomaar een praatje maken kan ongemakkelijk voelen. Als je deze vaardigheid echter onder de knie krijgt, vergroot het je vermogen om nieuwe mensen te leren kennen en relaties op te bouwen. Dus oefen en je zult merken dat het gemakkelijker gaat dan je dacht. En weet dat de meeste mensen het leuk vinden als je met wat smalltalk contact legt. ☺