

**Behalve een goede opleiding en doorzettingsvermogen zijn ook sociale vaardigheden bepalend voor je succes. 'Mensen die weten hoe het hoort, bewegen zich in elke situatie met gemak en zekerheid.'**

'Ik werkte net twee maanden bij een verzekeringsmaatschappij en ging naar de nieuwjaarsborrel. Daar waren naast mijn collega's ook belangrijke directeuren aanwezig. Ik had geen idee wat de dresscode was, ik had een zwarte cocktailjurk aan. Alle vrouwen daar droegen echter een mantelpak. Ik voelde me wel een beetje bloot en ongemakkelijk. Vervolgens stapte ik op de algemeen directeur Benelux af en stelde mezelf voor. Het gesprek waarin hij was verwickeld, verstomde en om de stilte te doorbreken vroeg ik hoe het met zijn vrouw ging. Hij bleek helemaal geen vrouw te hebben, ik was in de war met de general manager van de Benelux. Ik kon wel door de grond zakken.' Kavita, een 26-jarige jurist, heeft geen goede herinneringen aan de nieuwjaarsbijeenkomst. Zowel met haar kledingkeuze als met haar conversatietalent maakte ze niet echt een goede indruk. Dit had zij kunnen voorkomen door zich te houden aan een aantal eenvoudige etiketteregels.

### **Etiquette**

Naast factoren als opleiding en doorzettingsvermogen, zijn ook 'sociale vaardigheden, communicatief vermogen en cultureel kapitaal bepalend voor het succes van allochtonen op de arbeidsmarkt'. Dit blijkt uit onderzoek van SEOR, een onafhankelijk onderzoeksbureau dat opereert onder de paraplu van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Als je weet wat de juiste omgangsvormen zijn, dan vergroot dat je kansen op de arbeidsmarkt aanzienlijk.

Reinildis van Ditzhuyzen, historica en auteur van *Hoe hoort het eigenlijk?* benadrukt het belang van etiquette: 'Zoals het verkeer niet zonder verkeersregels kan, kan de maatschappij niet zonder vastgelegde omgangsregels.' Als je de etiketteregels onder de knie hebt, heb je een voorsprong op mensen die die niet kennen.

Wanneer Kavita naar de dresscode van de nieuwjaarsborrel had geïnformeerd, had ze kunnen voorkomen dat ze zich opgelaten had gevoeld.

### **Voorstellen**

Tijdens een zakelijke bijeenkomst zomaar afstappen op iemand die je niet kent, is geen aanrader. Anne Kemming is eigenaar van detacheringsbureau ARDS - *the Art of Representation in Dignity and Style*: 'Als algemene regel geldt, dat de "mindere" aan de "meerdere" wordt voorgesteld, dat wil zeggen: de jongere aan de oudere, de maatschappelijk lagere aan de maatschappelijk hogere.' Volgens Van Ditzhuyzen is deze regel in het leven geroepen om de "meerdere" tegen teveel aandrag te beschermen. 'Stel je eens voor, als iedereen maar de hele tijd zou afstappen op premier Balkenende, dan heeft die man geen leven meer en is hij alleen maar tijd kwijt aan het te woord staan van anderen.' Wanneer je jong bent en nog niet zolang bij een bedrijf werkt, hoef je jezelf dus niet voor te stellen. Maar wat als je nu perse iemand wil spreken die je niet kent? Van Ditzhuyzen: 'Zorg dat je wordt voorgesteld, laat een ander bemiddelen. Vraag bijvoorbeeld aan een collega of aan je baas of hij jou wil voorstellen.'

### **Praat niet te veel**

Het is gelukt! – je bent voorgesteld aan degene die je wilt spreken. Maar waar moet je het dan over hebben? Of misschien belangrijker: waar moet je het níet over hebben?

Als je iemand niet kent, vraag dan niet naar diens partner zoals Kavita aan het begin van dit artikel deed. Je weet immers niet of de persoon in kwestie een partner heeft. Gooi ook niet onmiddellijk al je ambities en doelen op tafel, je gesprekspartner kan zich daardoor overrompeld voelen. Een gesprek dient immers niet gebruikt te worden als een verkooppraatje voor jezelf.

Volgens Roel Wolbrink, auteur van onder andere *Business Etiquette*, is het belangrijk dat je mensen niet in de verdediging drukt. Het is daarom beter geen waarom-vragen te stellen. Dan hoeft je gesprekspartner zich ook niet te verantwoorden. Praat niet over onderwerpen die suggestief of taboe zijn. En vooral: praat niet te veel. 'Wees niet langer dan drie tot vijf minuten aan het woord, anders haken je gesprekpartners af,' raadt Wolbrink aan.

'Val niet telkens de ander in de rede en voer in een klein gezelschap geen gesprek dwars door een ander heen,' vult Kemming aan.

Van Ditzhuyzen waarschuwt voor *name dropping* - het noemen van namen van bekende en succesvolle mensen om zo indruk te maken op een ander: 'Kijk ook uit dat je niet te familiair wordt. Je kunt wel privé-dingen over jezelf vertellen, maar alleen als deze echt iets toevoegen aan de conversatie.'

### **Algemene ontwikkeling**

Nu je weet wat je níet moet doen - waar moet je het dan wél over hebben tijdens een zakelijk gesprek? Houd het gesprek aanvankelijk luchtig en converseer over maatschappelijke ontwikkelingen, cultuur of actualiteiten. Wanneer de conversatie op gang is gekomen, kun je makkelijker doorglijden naar een zakelijk onderwerp dat jij wilt bespreken. Van Ditzhuyzen benadrukt het belang van algemene ontwikkeling. Als je niet tevreden bent over je algemene ontwikkeling, spijker deze dan bij: 'Volg het nieuws. Lees een degelijke krant en de bijlagen, lees de opiniebladen. Ga naar tentoonstellingen, bezoek musea. Zo heb je zelf onderwerpen en kun je over die van andere mensen meepraten. Zoek naar overeenkomsten met je gesprekspartner.'

Uiteindelijk is goed converseren natuurlijk ook een kwestie van goed luisteren, aldus Kemming. Met deze gedachte in je achterhoofd kun je eigenlijk geen blunders maken.

### **Handig om te weten**

- Iemand die apart staat, is doorgaans blij aangesproken te worden.
- Hou je kopje of je glas in de linkerhand. Dan heb je de rechterhand vrij om handen te schudden
- Als iemand heeft gespeecht of een lezing heeft gegeven, ga dan op de spreker af. Hij heeft net alle spanning van zich afgeschud en doet nu niets liever dan even van zich af praten. Je zult de enige niet zijn die 'even langsloopt' – benut de gelegenheid om contacten te leggen.
- Als je niet meer weet waar je het over moet hebben, bied dan aan een drankje te halen. Dan kun je meteen nadenken over de volgende zet.
- Praat niet teveel en vermijd het promoten van jezelf of je bedrijf.
- Een heer wordt altijd voorgesteld aan een dame, een jongere aan een oudere, een 'mindere' aan een 'meerdere'.

## Visitekaartjes

- Heb je iemands naam niet goed verstaan, vraag hem dan zijn naam te herhalen. Dit geeft de ander het gevoel dat hij belangrijk is voor jou.
- Wissel visitekaartjes uit. Stop het niet meteen in je zak. Bekijk het en toon interesse. Als je op een avond meerdere visitekaartjes krijgt, is het handig om iets kenmerkends op te schrijven wat refereert aan de ontmoeting (bruine boblijn, ontmoet tijdens leiderschap workshop).
- Strooi zelf niet met kaartjes, maar vraag of iemand er prijs op stelt het te hebben. Pas dan geef je het kaartje.
- Als je de naam van iemand niet meer weet bij een tweede ontmoeting, vertel dan wat je nog wel weet. Dat klinkt wel zo sympathiek.

### Lees ook:

Reinildis van Ditzhuyzen: *Hoe hoort het eigenlijk? De Dikke Ditz*. Uitgeverij Becht

Roel Wolbrink: *Business Etiquette*. SDU-Academic

<http://www.hetblauweboekje.nl>

<http://www.omgangsvormen.com>