

Grensoverschrijdende vechtvisie, nieuwsbrief 8, dec.12

<http://dievechte.eu/Default.aspx?tabid=7609&page=UsrCtrlViewSendMailing>



'Ich möchte gerne ein Termin mit Ihnen...' begin ik in mijn beste Duits. 'We kunnen wel Nederlands spreken, hoor', zegt een vrouwenstem aan de andere kant van de lijn. Dat praat een stuk makkelijker en we maken heel ontspannen een afspraak voor een interview. Zomaar ineens in het telefoongesprek verandert haar stem en zegt ze verontschuldigend: 'Neemt u mij niet kwalijk, maar ik betrap mezelf erop dat ik aan het "dutzen" ben.' Natuurlijk wuif ik het weg. Als Nederlander was ik al na een paar woorden op je en jij overgestapt. Zo werd een van de verschillen tussen Duitsers en Nederlanders al direct duidelijk bij ons korte telefoongesprekje om een afspraak te maken.

Google, google, google

'Voorals menschen in de grensstreek zijn vaak vol vertrouwen als ze een grensoverschrijdende samenwerking beginnen', zegt Bettina Fabich. "Ach", zeggen ze dan, "we zijn al heel lang elkaars burenen en we praten hetzelfde soort plat, dus dat komt wel goed." Maar zelfs dan vraagt grensoverschrijdende samenwerking een gedegen voorbereiding. Want de verschillen tussen Nederlanders en Duitsers bestaan ook als je elkaars directe burenen bent.

Wat die verschillen zijn? Kijk, zodra je over de grens bent veranderen de taal, de wetten en de regelgeving en de cultuur. De taal daar kun je je op voorbereiden – en in mijn optiek moet dat ook. Iemand die een beetje Duits of Nederlands spreekt, kan de woorden die hij nodig heeft heel snel bijleren en door op te website van de klant of relatie te kijken weet je al snel welke woorden er veel gebruikt worden. Als je daarop verder googelt vind je ook de juiste context en de andere woorden die eraan verwant zijn. Je moet dan natuurlijk wel googelen met de juiste taalversie! Dus Nederlanders gebruiken in dat geval google.de en Duitsers gebruiken google.nl! Wet- en regelgeving is eigenlijk ook

een kwestie van vooraf nazoeken. Dat is feitelijke informatie die met een beetje goede wil te vinden is. De cultuurverschillen zijn het lastigst.

Eén taal spreken

'Als je een vergadering hebt, moet je eigenlijk één taal spreken. Veel Nederlanders spreken wel een beetje Duits en veel Duitsers verstaan wel wat Nederlands. Als je dan een voorzitter hebt die beide talen machtig is en regelmatig in beide talen samenvat wat er gezegd is, ben je al een heel eind. En is een vergadering echt belangrijk, neem dan je gesprek serieus en haal er een tolk/vertaler bij. Of als het een grote vergadering is zelfs twee. Van de deelnemers mag je die rol niet verwachten.'

'Engels is vaak geen optie. Nederlanders vinden het vaak geen probleem dat ze iets niet goed kunnen. Die praten er gewoon op los en ze durven fouten te maken. Duitsers schamen zich eerder, die hebben veel meer een hang naar perfectie. Dus die vallen stil als ze Engels (of Nederlands) moeten praten. Ze verstaan het dan vaak wel, maar zeggen niks omdat ze hun taalbeheersing niet goed genoeg vinden. Engels heeft nog een extra risico, want als je wel de taal een beetje kent, maar niet de context dan gaat het alsnog fout. Dat geldt overigens ook voor Nederlanders die Duits spreken en andersom. Ik zal je een voorbeeld geven.'

Daar houden Duitsers niet van

'In een vergadering wordt afgesproken om de mogelijkheden voor een project te verkennen. De Duitser gaat er dan vanuit dat het project later ook echt uitgevoerd gaat worden. Dus die gaat direct aan het werk en bereidt het geheel tot in de puntjes voor. Hij zet het op papier, bespreekt het intern, gaat na of het wettelijk mag, of er geld voor is, wat zijn meerderen ervan vinden en stuurt het dan naar de Nederlandse gesprekspartners. Die zijn aangenaam verrast en mailen enthousiast dat het een goed stuk is. Dus de Duitser is blij en alles is in kannen en kruiken. Maar dan hoort-ie verder maar niks uit Nederland. En als er dan uiteindelijk een reactie komt, zijn er vragen en problemen en bedenkingen en gaat het allemaal ineens niet door. Dat is niet zo gek, want de Nederlanders dachten dat er een globale verkenning gedaan zou worden om daarna te bekijken of het een levensvatbaar project zou zijn.

Dit voorbeeld geeft heel goed de cultuurverschillen weer tussen Nederland en Duitsland. Duitsers doen alles "gründlich" en willen alles van tevoren weten, alle valkuilen inventariseren en zoveel mogelijk risico's uitsluiten. Nederlanders zijn daar gemakkelijker in. Die gaan eerst aan de slag en bedenken wel een oplossing als er problemen zijn. Daar houden Duitsers niet van!

In Nederland staat een beslissing nooit vast

'Ja, ik kan er zo nog wel een paar noemen. In Duitsland moet je goed weten met wie je praat en wat

hij mag beslissen. Praat je met een beslisser en hij zegt ja, dan ligt dat vast, dan is het voor 100 procent zeker beslist. In Nederland is dat anders. Daar staat een beslissing nooit vast. Nederlanders hebben daar ook geen problemen mee, lijkt het wel. Zo nodig veranderen die van alles aan een besluit en ze zijn er dan nog trots op ook. Bijvoorbeeld een programmaopzet voor een bijeenkomst kan ineens een andere wending nemen onder het motto: dat is toch ook leuk. Duitsers begrijpen dat niet en hebben een hekel aan zulke last minute-wijzigingen.

Het kan in Nederland gebeuren dat een hooggeplaatste ambtenaar iets zegt als: geen probleem, dat gaan we regelen. De Duitsers denken dan dat het gezien zijn positie een vaststaand besluit is. Dus die zijn stomverbaasd als diezelfde Nederlandse ambtenaar later zegt dat het toch niet kan. Hij had ook nooit begrepen dat de Duitsers dachten dat het al een besluit was. Want hij had bedoeld te zeggen dat hij dacht dat het geen probleem zou zijn en dat-ie dat zou onderzoeken!

In Duitsland leer je een vak

'Ja, deze verschillen gelden in principe voor alle Duitsers en voor alle Nederlanders. Natuurlijk zijn er individuele verschillen, maar iedereen in een land deelt de cultuur, de krant, het onderwijssysteem, de tv, de boeken. En ook daar vind je die verschillen terug. In Duitsland leer je een vak. Het Duitse onderwijs zit zo in elkaar, dat je eerst een algemene opleiding volgt. Daarna ga je door naar de universiteit of volg je een beroepsopleiding en dan leer je een vak of specialiseer je je op een vakgebied. Dat beroep blijf je daarna uitoefenen, want dat één je. Je komt in een ander vak ook niet aan de bak. In Nederland lijkt het wel andersom te zijn. Op school moet je al meer gerichte keuzes maken voor een richting, maar later ben je veel vrijer in je keuzes. Heb je een universitaire opleiding gevolgd, dan word je geacht op academisch niveau te kunnen denken. Een pedagoog kan daarom bij wijze van spreken ook manager van een bedrijf worden. Je zou kunnen zeggen dat de Nederlander een generalist is en dat de Duitser meer op details gericht is.

Verder is voor een Nederlander goed vaak al goed genoeg. Voor een Duitser is alleen het beste goed genoeg. De Nederlander is pragmatischer, de Duitser perfectionistischer. En de Duitser denkt meer hiërarchisch. Bij conflicten zie je vaak dat deze verschillen de onderliggende oorzaak zijn. Die zorgen soms voor grote misverstanden.'

Die Nederlander kent z'n zaakjes niet

'Een voorbeeld dat veel verheldert is bijvoorbeeld dit: in Nederland is het heel gewoon dat er een vertegenwoordiger bij een bedrijf komt om zijn producten aan te bieden. Hij geeft dan een globaal beeld van de mogelijkheden, de prijzen en de voordelen en als het de klant wat lijkt, volgt er een afspraak tussen twee technuten voor de details. In Duitsland is dat anders. Daar komt die vertegenwoordiger zeker bij kleine bedrijven veelal meteen bij de directeur terecht en dat is niet

zelden een techneut die volledig op de hoogte is van alle technische details. Die kent elk schroefje en moertje van zijn product. Je begrijpt dat zo'n gesprek dramatisch verloopt. De Nederlander snapt de reden voor al die detailvragen niet en is er ook niet op voorbereid. De Duitser begrijpt niet dat die Nederlander zijn eigen product zo slecht kent en vertrouwt het niet. Het resultaat is dat die Nederlander echt niet meer terug hoeft te komen! Terwijl hij zich vooraf van geen kwaad bewust was en wellicht een prima product verkoopt. Zeker is dat lastig. Maar dit soort dingen hoeven geen verrassing te zijn. Google op de verschillen tussen Nederlanders en Duitsers of praat vooraf met een deskundige in dit soort grensoverschrijdende contacten en je weet het!'

Goede brainstorm of een slechte voorzitter

'Met vergaderingen is het ook zo. Je komt bij elkaar om wat te bereiken, vinden Duitsers. Dus je bent gefocust en goed voorbereid. Natuurlijk vraag je of de ander een goede reis gehad heeft en of-ie koffie wil en dan kom je terzake. Wat oriënterend heen en weer praten om het ijs te breken, doen ze eigenlijk niet. En als het gesprek is afgelopen, ga je weg. Klaar. Je houdt zakelijk en privé dus goed uit elkaar. En ook tijdens de vergadering zijn er grote verschillen. In Nederland praat iedereen over alles mee en dat wordt ook gewaardeerd. In Duitsland zeggen alleen de mensen iets die er echt verstand van hebben. Want je zegt daar niet iets omdat je toevallig iets "denkt", nee, je laat het reageren over aan de deskundigen. Dus een brainstorm op z'n Nederlands met "lekker losjes ideeën verzamelen" zal niet werken. Een Duitser ervaart dat als verspilde tijd en slecht voorzitterschap ;-) en weet zich in zo'n gesprek ook geen houding te geven.'

Als die...

'Als een samenwerking wat stroef verloopt roepen Nederlanders vaak: als die Duitsers maar wat minder strak en wat soepeler zouden opereren, en de Duitsers zeggen: als die Nederlanders maar wat minder chaotisch zouden werken en wat meer van tevoren zouden uitzoeken en regelen... Dat zijn nou net de grote valkuilen.

Een Nederlander kan over het algemeen goed improviseren en goed omgaan met onverwachte veranderingen. Maar een Duitser heeft slapeloze nachten van de Nederlandse aanpak. Stel dat er een onverwachte programmawijziging nodig is. Dan lost de Nederlander het op en krijgt hij een compliment. De Duitser krijgt ervoor op z'n kop van zijn meerdere omdat het allemaal anders liep dan gepland. En wat toch ook opvalt is dat het in Duitsland heel normaal is dat je twintig jaar dezelfde baan houdt. In Nederland is je contact vaak na drie tot vijf jaar alweer verdwenen.'

Wat je wél moet doen

'Door al die verschillen zou je kunnen denken dat grensoverschrijdende samenwerking lastig is. Dat is het op sommige onderdelen ook wel, maar dat geldt voor iedere samenwerking. Toch kun je ook juist

door die cultuurverschillen tot nieuwe dingen komen. Kijk, je moet natuurlijk niet – zoals nog wel eens gebeurt – een partij in het buurland betrekken in een al uitgewerkt plan omdat het volgens de subsidievoorwaarden moet. Dat gaat niet werken. Wat je wel moet doen? Drie dingen: leer elkaar goed kennen, los het taalprobleem op en zorg dat er echt ruimte is om gezamenlijk iets te ontwikkelen.'

De grootste fouten van Nederlanders

'Wat de grootste fouten zijn? Van Nederlanders dat ze direct tutoyeren en zelfs als ze het niet doen veel te amicaal en veel te joviaal zijn. Verder zijn volgens Duitsers de Nederlanders vaak nonchalant en slecht voorbereid. Hier in Duitsland verwachten ze echt dat je alles weet over de inhoud, elk cijfertje, elke statistiek. En Nederlanders overschatten hun beheersing van het Duits. Neem jezelf eens op met je mobieltje als je een speech voorbereidt of een introductie moet geven. Luister naar jezelf en verbeter jezelf! Naamvallen en lidwoorden, daar mag je je best in vergissen, maar je moet wel in staat zijn je presentatie helder en overtuigend onder woorden te kunnen brengen.'

En van Duitsers

'Andersom moeten Duitsers een beetje af van dat hele strakke. Je niet voorstellen als "Müller" als alle anderen ook hun voornaam noemen. En wat uit het "jawohl" denken zodat niet de Nederlander in gedachten salueert als hij je hoort praten. Focus ook niet alleen maar op feiten en cijfers, maar stel je open om mee te denken en hou er rekening mee dat je ook ja kunt zeggen op een plan waarvan je nog niet alle ins en outs weet. Vraag of het goed is dat je Duits spreekt en hou je in – gebruik niet te veel vaktaal en gooi je toehoorders niet dood met cijfers en feiten. Als je dat toch nodig vindt, maak dan een samenvatting op papier voor de Nederlandse gesprekspartner. Als het kan in het Nederlands. En neem even tijd voor smalltalk.'

'Voor beide geldt: bereid je goed voor op de ander. Kijk op de website van je gesprekspartner. Zie welke woorden je moet kennen, weet wat er speelt. Enne... liebe Niederländer, Duitsers vinden melk en karnemelk iets voor kinderen, dat drink je niet als volwassene en al helemaal niet tussen de middag bij een slap broodje kaas of kroket, want als echte Duitser eet je dan warm!'

Alles durch die Liebe

Als ik na het gesprek op het kantoor van Denies.de in Oldenburg in de auto stap en de radio aanzet knalt Alles durch die Liebe van Simone uit de speakers. Even moet ik grinniken. Da's een mooi motto als het gaat om grensoverschrijdende samenwerking: je goed voorbereiden, met veel enthousiasme en liefde blijven inzetten, dan komt het goed, zeker als je de succesfactoren in de gaten houdt.

Denies is een tweetalig bedrijf dat probeert Duitsers en Nederlanders – bedrijven, overheden, onderwijsinstellingen en individuele personen – zo goed mogelijk te laten samenwerken. Denies organiseert alles wat daarvoor nodig is, van taal- en communicatietrainingen tot projectbegeleiding. Denies is in 2000 opgericht door Bettina Fabich. Kijk voor meer informatie in het Duits en het Nederlands op: www.denies.de.