

Absprachen, Probleme und Kritik

Soll man nun alles ganz genau festlegen und bis ins Detail besprechen? Auch hier gibt es Unterschiede. Aus niederländischer Sicht haben Deutsche die Neigung, auch die kleinsten Einzelheiten im Vorhinein zu besprechen, alle Eventualitäten zu bedenken und das Ganze dann in einem seitenlangen Protokoll festzuhalten. Sie selbst besprechen tendenziell nur das Nötigste – alles festlegen zu wollen, weckt eher Misstrauen. „Deutsche Geschäftspartner haben ein viel höheres Bedürfnis nach schriftlich festgelegten Regeln und klaren Zielstellungen“, so Jörg Renner, „Abweichungen davon werden als unangenehm und erklärungsbedürftig erfahren“.

Bei uns versucht man, jedes Risiko möglichst schon im Voraus auszuschalten, Niederländer hingegen nehmen Soll-Ist-Abweichungen eher als Normalität hin. Sie sind daher wenig bereit, im Vorfeld alles genauestens zu planen. Dabei hört man oft Ausdrücke wie: *dat komt wel goed, daar praten we nog over, dat zien we wel, dat zien we te zijner tijd, laten we maar beginnen, de rest komt wel* – wir werden sehen, wir fangen erst mal an, der Rest wird sich dann schon ergeben. Weil die Dinge nicht bis ins Detail festgelegt werden, ist ein größeres Maß an Vertrauen notwendig. Man muss sich schließlich darauf verlassen können, dass eventuell auftretende Probleme auch wirklich gelöst werden.

Auch vom deutschen Geschäftspartner oder Kollegen wird ein gewisses Maß an Vertrauen erwartet. Eine gute Lösung ist es jedoch, so Lily Sprangers, ein kurzes Ergebnisprotokoll anzufertigen. Man legt fest, wer was bis wann macht, und schickt es nachher an alle Beteiligten. So weiß jeder, was von ihm erwartet wird und was er von den Anderen erwarten kann.

Niederländische Geschäftsleute sind aber nicht nur gut im Evaluieren und Anpassen, sie stellen auch gerne das zuvor Besprochene wieder in Frage. *Heroverwegingscultuur* nennt Dik Linthout dieses Phänomen – in etwa zu umschreiben als „noch einmal zur Diskussion stellen“. Und zwar nicht nur, wenn sich die Umstände geändert haben, sondern einfach, weil man noch mal darüber nachgedacht hat und es nun doch besser findet, die Sache anders anzupacken. Dann muss man wieder gemeinsam *overleggen*, denn die Zweifler werden durchaus ernst genommen.

Aber so kommt man ja nie auf einen grünen Zweig, denken Sie? Nein, so schlimm ist es auch wieder nicht. Alles hat seine Grenzen, und nur bei wirklich wichtigen Dingen wird tatsächlich noch einmal von vorne angefangen. Die befragten niederländischen Geschäftsleute versichern übrigens ohne Ausnahme, dass sie die Zusammenarbeit mit Deutschen außerordentlich

schätzen. Es wird als ausgesprochen angenehm und erfreulich erfahren, dass man Absprachen konsequent einhält und umsetzt, außerdem wird auch die Termintreue gelobt.

Wenn dennoch Zweifel an der Bereitschaft oder Möglichkeit des Verhandlungspartners bestehen, die gemeinsamen Beschlüsse auch umzusetzen, kann man durchaus einige Zeit nach der Absprache anrufen und sich freundlich danach erkundigen, wie es läuft. Ist alles so zu realisieren, wie wir es uns vorgestellt haben? Haben sich unsere Vereinbarungen als sinnvoll und praktikabel erwiesen? Hat sich vielleicht noch eine Änderung ergeben? Dann hört man meistens recht genau, wie der Stand der Dinge ist.

Wenn es Probleme gibt oder Ärgernisse auftreten, werden diese direkt angesprochen. Widerspruch und Kritik sind zugelassen, und wenn etwas nicht klappt, schafft man das Problem möglichst gemeinsam aus der Welt. Obwohl jedoch Kritik in den Niederlanden relativ direkt geäußert wird, bemüht man sich immer, nicht persönlich zu werden und keine Schuldzuweisungen vorzunehmen. Die angemessene Form der Kritik ist daher eine Kombination aus Direktheit in Bezug auf die Sache und Vorsicht in Bezug auf die Person. Es gilt die ungeschriebene Regel, sein Gegenüber nicht bloßzustellen.

Dennoch empfinden Deutsche die Niederländer oft als ungewöhnlich direkt, manchmal sogar als unhöflich. Dies liegt jedoch nicht an mangelnden Umgangsformen, sondern ist auf den niederländischen Pragmatismus zurückzuführen. Man kommt sofort auf den Kern der Sache zu sprechen. Es gibt ein Problem? Okay, schaffen wir es aus der Welt, rasch und ohne Umschweife. Dafür ist man dann sogar bereit, sich über vieles hinwegzusetzen, etwa Traditionen oder Hierarchien – Hauptsache, das Ziel wird erreicht. Das bringt etwa für die niederländisch-belgischen Beziehungen enorme Probleme mit sich, da die Belgier viel zurückhaltender sind und sich von den Niederländern regelmäßig „überfahren“ fühlen.

Quelle: <https://www.uni-muenster.de/NiederlandeNet/nl-wissen/kultur/kulturunterschiede/absprachenproblemerkritik.html>