

Afspraken, problemen en kritiek

Moet men nu alles heel precies vastleggen en tot in detail bespreken? Ook hier zijn er verschillen. Vanuit Nederlands oogpunt hebben Duitsers de neiging om zelfs de kleinste details van tevoren te bespreken, alle eventualiteiten te overwegen en het geheel vervolgens vast te leggen in een paginalange protocol. Zelf hebben ze de neiging om alleen het hoogstnodige te bespreken - alles willen vastleggen wekt eerder wantrouwen op. "Duitse zakenpartners hebben veel meer behoefte aan schriftelijke regels en duidelijke doelstellingen", zegt Jörg Renner, "afwijkingen hiervan worden als onprettig ervaren en behoeven uitleg".

Bij ons probeert men elk risico zo vroeg mogelijk uit te sluiten, terwijl Nederlanders mogelijke afwijkingen eerder als normaal beschouwen. Ze zijn dan ook niet zeer bereid om alles van tevoren te plannen. Men hoort vaak uitdrukkingen als: *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. Omdat dingen niet tot in detail worden beschreven, is een groter niveau van vertrouwen vereist. Men moet er immers op kunnen vertrouwen dat eventuele problemen ook daadwerkelijk worden opgelost.

Ook van Duitse zakenpartners of collega's wordt een zekere mate van vertrouwen verwacht. Een goede oplossing is volgens Lily Sprangers echter om korte notulen bij te houden van de resultaten. Men legt vast, wie wanneer wat doet en stuurt dit naar alle betrokkenen. Zo weet iedereen wat er van hem wordt verwacht en wat hij van anderen kan verwachten.

Nederlandse zakenmensen zijn bovendien niet alleen goed in evalueren en bijsturen, ze stellen ook graag vraagtekens bij wat eerder is besproken. *Heroverwegingscultuur* noemt Dik Linthout dit fenomeen – grofweg te omschrijven als “het opnieuw ter discussie stellen”. En niet alleen als de omstandigheden zijn veranderd, maar gewoon omdat men er nog eens over heeft nagedacht en nu denkt dat het beter is om het anders te doen. Dan zal men samen weer moeten *overleggen*, omdat twijfelaars serieus worden genomen.

Maar zo komt men er toch nooit, denkt u dan? Nee, zo erg is het natuurlijk ook weer niet. Alles heeft zijn grenzen, en alleen bij echt belangrijke problemen wordt daadwerkelijk nogmaals van begin af aan begonnen. Overigens verzekeren de ondervraagde Nederlandse zakenmensen zonder uitzondering dat ze de samenwerking met Duitsers zeer op prijs stellen. Het wordt als zeer prettig ervaren dat afspraken consequent worden nagekomen en uitgevoerd en ook het naleven van deadlines wordt geroemd.

Als er nog twijfels zijn over de bereidheid of het vermogen van de onderhandelingspartner om de gezamenlijke beslissingen uit te voeren, kan men zeker enige tijd na het akkoord bellen en beleefd vragen hoe het gaat. Kan alles worden gerealiseerd zoals we het ons hadden voorgesteld? Zijn onze afspraken zinvol en uitvoerbaar gebleken? Is er misschien nog een wijziging nodig geweest? Dan hoort men meestal vrij precies hoe het ervoor staat.

Als er problemen of ergernissen zijn, worden deze direct aangepakt. Tegenspraak en kritiek zijn toegestaan, en als iets niet werkt, wordt het probleem indien mogelijk samen opgelost. Hoewel de kritiek in Nederland relatief direct is, wordt er altijd naar gestreefd niet persoonlijk te worden en niet met de vinger te wijzen. De juiste vorm van kritiek is daarom een combinatie van directheid over de zaak en voorzichtigheid tot de persoon. Er is een ongeschreven regel om elkaar niet in verlegenheid te brengen.

Toch vinden Duitsers Nederlanders vaak ongewoon direct, soms zelfs onbeleefd. Dit ligt echter niet aan een gebrek aan omgangsvormen, maar aan het Nederlandse pragmatisme. Men komt direct tot de kern van de zaak. Is er een probleem? Oké, laten we dit uit de wereld helpen, snel en zonder omwegen. Daarvoor is men zelfs bereid om veel zaken te negeren, zoals tradities of hiërarchieën - het belangrijkste is dat het doel wordt bereikt. Dit levert bijvoorbeeld enorme problemen op voor Nederlands-Belgische betrekkingen, aangezien Belgen veel terughoudender zijn en zich regelmatig "overdonderd" voelen door Nederlanders.

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