

Informele omgang

De twee landen hebben zeer verschillende visies op respect en beleefdheid. In Nederland valt het nog onder de beleefde omgang als je al snel „jij“ zegt en naar privé zaken vraagt. Paul Medendorp, voormalig CEO van een grote Duitse verzekeringsmaatschappij, miste in Duitsland "dat je niet zomaar iemands kantoor kunt binnenlopen, koffie drinkt, je voeten op tafel legt en vertelt hoe het weekend was". In Duitsland komt hij er nooit achter wat mensen op vakantie doen.

Nu vertellen Duitse collega's natuurlijk wel aan elkaar hoe de vakantie was, maar misschien doen ze dat niet in gesprek met de CEO. In Nederland is er meer persoonlijk contact tussen leidinggevend en medewerkers, de afstand is kleiner. "In Nederland beweegt de directeur zich gemakkelijk door het personeelsbestand en maakt ook een praatje met de schoonmaakster", zegt Rita de Rooter van de Nederlandse ambassade in Berlijn. "Iedereen telt mee, ook de stagiair mag zijn of haar mening uiten."

Nederlandse directeuren schenken hun gasten soms zelf koffie in, in plaats van de secretaresse te vragen dat te doen. Het is niet gebruikelijk om teveel nadruk te leggen op je status. Ook aan formele benamingen en titels wordt beduidend minder waarde gehecht dan in Duitsland.

"Dokter" is hier gewoon een aanduiding voor de huisarts, en de Duitse "President" is meestal gewoon een *Vorsitzender* (letterlijk voorzitter). Dat geldt voor de Lion's Club, maar ook voor de Duits-Nederlandse Kamer van Koophandel. Iemand met een PHD in bijvoorbeeld psychologie zal nooit de telefoon opnemen met zijn titel en zal zich nooit voorstellen als "Doktor dit of dat". Men moet ook niet proberen zijn titel te gebruiken om ergens voorrang mee te krijgen. Wie zich belangrijk wil voordoen, mag achteraan in de rij gaan staan.

Uiterlijk speelt over het algemeen minder een rol dan in Duitsland en er wordt minder aandacht besteed aan bijvoorbeeld kleding. Nederlanders wordt daarom altijd aangeraden om hun schoenen te poetsen als ze een afspraak hebben in Duitsland.

Over het algemeen wordt veel belang gehecht aan een goede werksfeer en sociale vaardigheden. "De mens is belangrijker dan de functie", hoort men vaak. "In Duitsland wordt men eerst beoordeeld op zijn vakbekwaamheid en het bedrijf waar men eerder heeft gewerkt, pas daarna op persoonlijkheid. In Nederland is dit andersom", vertelt Hans Ries, een Duitser die al meer dan 30 jaar in Nederland werkt. In Duitsland is het respect voor prestaties en vakbekwaamheid veel meer uitgesproken. Een uitspraak als "Hij is misschien een eikel, maar hij weet waar hij het over heeft!" zal men in Nederland niet snel horen.

Bij werkoverleg is het van groot belang dat deze in een prettige sfeer plaatsvinden. Iedereen moet goed in zijn vel zitten. "Mensen willen elkaar eerst een beetje leren kennen en daarna aan de slag", zegt Eric Neef, directeur van een Duits-Nederlandse werkgroep uit de "Euregio". *Makkelijk met elkaar kunnen omgaan* is het devies. Dit creëert vertrouwen.

In Nederland mag en moet men lachen tijdens belangrijke onderhandelingen: humor hoort bij alles en verstoort op geen enkele manier de ernst. Zelfs koningin Beatrix is haar jaarlijkse troonrede wel eens begonnen met een grap. Voor Duitsers is dit ongebruikelijk en het lijkt alsof men niet serieus wordt genomen. Ze lachen ook, en sommigen vinden lachen misschien wel een verademing - maar als de anderen zelf geen grappen durven maken, wordt de Nederlandse gast al snel een soort feestclown.

Officiële evenementen zijn vaak minder stijf dan in Duitsland. Ook hier zijn kleine grappen toegestaan en is de begroeting van de aanwezige eregasten duidelijk korter. Gewoonlijk worden alleen de twee of drie belangrijkste officiële vertegenwoordigers genoemd; terwijl in Duitsland een hele lijst wordt voorgelezen. Toen de genodigden die aanwezig waren bij de inhuldiging van een weggedeelte nabij de grens slechts met *Hartelijk welkom* werden begroet door de Nederlandse minister, creëerde dit grote verontwaardiging. De Duitse functionarissen voelden zich beledigd. Want in Duitsland is het belangrijk om bij naam genoemd te worden en als vertegenwoordiger van een bedrijf of instantie gezien te worden.

Duitsers vinden Nederlanders vaak makkelijk en ongecompliceerd, maar dat betekent niet dat hier alles mag. Er zijn een aantal ongeschreven regels. Een stagiaire mag bijvoorbeeld zijn baas met jij aanspreken, maar mag niet voor alle trivialiteiten zijn kantoor binnenlopen of opmerkingen maken over zijn privéleven. Ook de mate van medezeggenschap blijft uiteindelijk een zaak van de CEO. Duitsers begrijpen de Nederlandse "losheid" vaak verkeerd omdat de grenzen moeilijk te herkennen zijn.

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