

Vriendelijk verzoeken

In Nederland zijn de hiërarchieën misschien niet zo duidelijk zichtbaar als in Duitsland, maar ze bestaan wel degelijk. "Tot op zekere hoogte is democratische bedrijfsvoering maar een schijnvertoning", zegt journaliste Susanne Bergius. Ook de Nederlandse leidinggevende verwacht dat iedereen zijn werk afkrijgt en men kan zich voorstellen dat hij niet over van alles en nog wat in discussie wil gaan. Hoe doet hij dat zonder een duidelijke opdracht te geven? Heel eenvoudig: hij zal de instructie formuleren als een vriendelijk verzoek - alsof de betrokkene dan zelf nog kan beslissen of hij het zinvol vindt of niet om te doen.

Zelfs generaals geven geen bevelen, maar doen voorstellen. Dit wordt dan uitgedrukt in formuleringen als: "Het zou mooi zijn als...", "Kun je misschien..." "Denk je niet dat...", "Zou het geen goed idee zijn als...", "Moeten we niet..." De ander weet dan precies hoe laat het is en zal zijn werk doen. Wees dus alert als je leidinggevende een dergelijke formulering gebruikt!

Als een parlementslid bijvoorbeeld tegen zijn spreker zegt: "Ik zou hier graag de documentatie over krijgen", is dat bijna een berisping. De aangesproken persoon zal meteen naar zijn of haar bureau gaan en er zo nodig een halve nacht aan blijven werken. En als zijn leidinggevende slecht was voorbereid op een onderhandeling, krijgt de Nederlandse werknemer te horen: "Ik had er graag van tevoren iets over gelezen." In Duitsland zijn de mensen wat directer en zeggen ze misschien: "Bent u niet goed wijs dat u me zo in mijn hemd hebt te laten staan!"

Dat geldt ook voor het dagelijks leven, bijvoorbeeld bij de bakker of in de kroeg. Wij zeggen "Zes broodjes alstublieft!", in het Nederlands "Mag ik zes broodjes?" - letterlijk vertaald: Darf ich sechs Brötchen? Het eerste is een eis die verzacht wordt met een "alstublieft", het tweede een vraag – die dat natuurlijk ook niet is, maar vriendelijker klinkt. Een bestelling als "Ik krijg drie bier!" is in Nederland onvoorstelbaar.

John Mazeland, bedrijfsadviseur en voormalig directeur van het *Centrum voor Duitslandstudies*, legt echter uit dat medewerkers vaak alleen naar hun mening worden gevraagd om hen het gevoel te geven dat ze inspraak hebben in de besluitvorming. Betekent dit dan dat in Nederland alles wat vriendelijker klinkt, maar de bedoeling hetzelfde is? Hans Ries weerspreekt dit: "In Nederland wordt niet elke beslissing zomaar geaccepteerd." Het is echter een voordeel voor de bedrijfsleiding om de medewerkers te proberen te overtuigen, zodat iedereen achter een beslissing staat en zich volledig inzet.

Nu hangt het er natuurlijk altijd van af om wat voor beslissingen het gaat, en men vindt overal verschillende medezeggenschapsmodellen. En natuurlijk zijn er in beide landen leidinggevendenden die geven om gezamenlijke beslissingen en autoritaire leidinggevendenden die zich graag als democratisch voordoen.

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