

INTERNATIONAAL ZAKENDOEN DEEL 2

EEN KORTE BLOEMLEZING UIT DE PRAKTIJK.

Een hoge prijs

'Het is heel belangrijk om te weten van interculturele communicatie', zei Jan van der Sloot een paar jaar geleden tegen mij. Zijn allereerste ervaring had hem dat meteen geleerd. Als 25-jarige was hij bij een bedrijf komen werken en zijn werkgever gunde hem een leuke binnenkomer: hij mocht naar Indonesië gaan om een deal van ruim een miljoen gulden af te maken: hij mocht het contract gaan ondertekenen! Maar in plaats van een triomf, werd het een grote blunder, want de Indonesiërs voelden zich niet serieus genomen en diep beledigd dat er een onbekend 'jongetje' werd gestuurd voor het tekenen van zo'n belangrijk contract en ze bliezen de deal af...

Cultuur – het lijkt soft om er over te praten, maar het is keihard als je er tegen aan loopt!



Taal?

Vandaag de dag zijn de meeste zakenlieden goed opgeleid en spreken zelfs de taal, b.v. Russisch of Chinees. Zijn ze er dan? Nee! Waarom niet? Omdat het bij zakendoen in de eerste plaats gaat om vertrouwen. Met andere woorden het gaat om geschreven en ongeschreven regels, de waarden et cetera, die men niet kent als men er niet geboren en getogen is.

Te vaak denkt men dat talenkennis wel voldoende is. Wel, laten we eens naar het Engels kijken. Veel Nederlanders spreken het wel zo'n beetje. Een accent vindt een Engelsman of Amerikaan misschien nog wel vertederend, wat zij beslist niet vertederend vinden is de wijze waarop de gemiddelde Nederlander zich van de taal bedient!

Nederlanders worden door Engelsen vaak erg direct gevonden wat zij als onbeschaafd ervaren en respectloos. Nederlanders op hun beurt denken dat 'I agree...' betekent dat zij het er mee eens zijn en dat er een deal is. Jammer, maar het betekent over het algemeen dat je gesprekspartner je gehoord heeft en niet, of soms zelfs integendeel, dat hij erin toestemt.

Het is echter niet zo dat mensen die Engels als moedertaal hebben, geen problemen zullen hebben met andere native speakers. Engelsen zakenmensen bijvoorbeeld die over een deal onderhandelen met Amerikanen zijn vaak geschokt over de manier van praten van de Amerikanen. De Amerikanen op hun beurt ergeren zich dood aan de wolligheid van de Engelsen. Enkele voorbeelden ter illustratie:

Amerikaans	Engels
Jack'll blow his top.	Our chairman might tend to disagree.
You're talking bullshit.	I'm not quite with you on that one.
You gotta be kidding.	Hmm, that's an interesting idea. (disagreement).
You're going to get hurt.	I'm not sure this is advantageous for you.
When you scramble, you scramble like a son-of-a-bitch.	Speed of action is advisable.

Dit verschil in taalgebruik heeft alles te maken met het verschil in cultuur. Het zegt veel over hoe binnen een bepaalde cultuur tegen dingen aangekeken wordt en dat heeft weer alles te maken met de

onderliggende waarden. De directe Amerikaanse stijl is bedoeld als stimulator, als oppepper. Een Amerikaanse werknemer, klant et cetera, heeft dat ook nodig om hem over de streep te kunnen trekken. Een Engelsman daarentegen hecht veel waarde aan humor en gebruikt allerlei understatementen om iets duidelijk te maken. Beleefdheid en daardoor indirect taalgebruik, is een belangrijke waarde in Engeland.

U begrijpt dat als communiceren in het Engels al zo moeilijk is, hoe zal het dan niet zijn in het Chinees, of het Xosha etc.

Houding en gedrag!

Het gebruik van taal is dus één aspect, maar houding en gedrag zijn belangrijker. Onderstaand waar gebeurd verhaal is een duidelijke illustratie hoe ingewikkeld het kan zijn. Dit voorbeeld is uit het beroemde onderzoek van Geert Hofstede*).

Karl

Een Zweedse zakenman met goede contacten in Riad, Saoedi Arabië, verzocht een Zweeds bedrijf een van zijn ingenieurs naar Riad te sturen waar hij hem zou introduceren bij een klein technisch bedrijf. Dit bedrijf werd geleid door twee broers van midden dertig die allebei in Engeland hadden gestudeerd. Zij vroegen hulp bij een ontwikkelingsproject onder verantwoording van de Saoedische regering, maar twee jaar en zes bezoeken later waren er nog weinig vorderingen gemaakt. De ontmoetingen tussen de Zweed en de broers vonden altijd plaats in bijzijn van de Zweed die voor het eerste contact had gezorgd. Dit verontrustte Karl en zijn superieuren, omdat deze zakenman ook contact onderhield met hun concurrenten. Maar de Saoedi stonden erop dat hij als intermediair aanwezig was. Net toen Karls superieuren eraan begonnen te twifelen of het bedrijf er wel verstandig aan deed in deze dure trips te investeren, kwam er een telex uit Riad waarin Karl dringend werd uitgenodigd voor een nieuw bezoek. Een contract ter waarde van ettelijke miljoenen dollars lag klaar om ondertekend te worden. Van de ene op de andere dag veranderde de houding van de Saoedi: de aanwezigheid van de zakenman als intermediair was niet langer nodig en voor de eerste keer zag Karl de Saoedi lachen en zelfs grapjes maken.

Maar het verhaal gaat verder. Mede dankzij de opmerkelijke order die hij binnengehaald had, promoveerde Karl naar een managementfunctie in een andere sector van het bedrijf. Daardoor was hij niet langer belast met de Saoedische order. Er werd een opvolger benoemd; ook een ingenieur met veel internationale ervaring. Deze werd door Karl persoonlijk voorgesteld aan de Saoedische broers. Een paar weken later arriveerde er een telex uit Riad waarin de Saoedi dreigden het contract op te zeggen op grond van een detail in de leveringsvoorwaarden. De hulp van Karl werd ingeroepen. Toen hij in Riad aankwam, bleek het conflict te gaan over een

onbelangrijke zaak die gemakkelijk opgelost kon worden – volgens de Saoedi echter alleen als Karl de firma vertegenwoordigde. Er zat voor het bedrijf niets anders op dan de organisatie ad hoc aan te passen, zodat Karl de zaken van de Saoedi kon blijven behartigen, hoewel zijn voornaamste verantwoordelijkheden inmiddels op heel ander terrein lagen.

Uit dit waar gebeurde verhaal blijkt dat Zweden en Saoedi er verschillende opvattingen op na houden over de rol van persoonlijke relaties bij het zakendoen. In Zweden (en Nederland) doet men zaken met een bedrijf, en in Saoedi-Arabië met een persoon.

EEN KLEINE TEST TER AFSLUITING:

Belgen

U gaat naar uw nieuwe Belgische relatie om kennis te maken en zaken te doen. U heeft een efficiënte manier van werken, dus in de ochtend naar België en in de middag een andere afspraak in Zuid-Nederland.

Uw Belgische relatie ontvangt u vriendelijk en na enige koetjes en kalfjes inviteert hij u op een lunch in een gerenommeerd etablissement in het gezellige centrum van de stad. De lunch is nogal uitgebreid en er wordt ook een goed glas wijn bij geschonken. In het toilet belt u haastig uw middagafspraak af, u afvragend of die Belgen niet iets beters te doen hebben. U kent echter uw wereld en u doet uw uiterste best ontspannen en gezellig over te komen. Terug op kantoor wordt de toon opeens zakelijk en de Belg is gaarne bereid met u tot een deal te komen.

WAAROM MOET ER EERST UITGEBREID EN TIJDROVEND GEGETEN WORDEN VOORDAT ER OVER ZAKEN GEPRAAT KAN WORDEN IN BELGIË?

- A. Belgen zijn bourgondische levensgenieters en nemen elke kans waar om te genieten.
- B. De Belg wilt u beter leren kennen en weet wel hoe hij u kan relaxeren opdat u uw ware gezicht laat zien.
- C. De Belg vindt u een onbeschaafde noordeling die hij eens even zal laten zien hoe het ook anders kan. (i.p.v. het befaamde broodje kaas met karnemelk).

(Kies het juiste antwoord)

In het volgende en laatste artikel van dit drieluik vindt u de oplossing.

*) Geert en Gert Jan Hofstede: 'Allemaal Andersdenkenden' 2005

Auteur: Luuc Mergler van OdaT interculturele communicatie www.odat.nl
onder redactie van sales coach Jan-Willem Seip (www.vendicum.nl)