

INTERCULTURELE COMMUNICATIE

→ Door: Fabia Hooykaas

Begin mei ontving ik een sms met de boodschap: "Wil je naar Moskou, dan moet je me snel even bellen". Dat zie je dan voorbij komen op het moment dat je een training geeft en vanaf dat moment weet je dat je nog een paar uur geduld moet uitoefenen voordat je terug kunt bellen. De andere kant is niet zo geduldig en stuurt er nog een paar sms'jes met dezelfde strekking achteraan. Dit was het begin van een prachtig avontuur, want natuurlijk zei ik ja.

Ik zei ja tegen het geven van een driedaagse training efficiënt werken bij het departement landbouw van de Nederlandse ambassade. Er moest ineens van alles gebeuren, visum aanvragen, reis boeken, trainings-schema invullen, inhoudelijk afstemmen en natuurlijk een boekje over Moskou kopen.

Er ontstond een intensief mailcontact. Zo werd duidelijk dat het om 6 personen zou gaan, waarvan twee Russische medewerkers. Ook waar het zwaartepunt van de training zou komen te liggen werd me per sms medegedeeld. Het archief op de server en de overload aan e-mails, dat zouden de prioriteiten zijn. De laatste trainingsdag zou ik besteden aan gedrag en organisatie. En, niet onbelangrijk, alles zou in het Nederlands zijn. Al gingen er wel alarmbellen rinkelen toen mijn contactpersoon een paar keer vroeg hoe mijn Engels was.

Eindelijk was het zo ver. Na een vlotte reis kwam ik aan in Moskou en werd ik opgehaald door mijn contactpersoon. Dit zou voor ons een goed moment zijn om de eerste trainingsdag voor te bereiden. Ons gesprek zorgde ervoor dat ik besloot de hele training om te gooien, dag drie werd dag één en omgekeerd. De volgende ochtend om 09.00 uur arriveerde ik op de plek van bestemming. Na enig heen en weer gepraat tussen de Russische en Nederlandse collega's bleek dat het toch de voorkeur had om de training in het Engels te doen. Daar stond ik dan met mijn Nederlandse presentatie. Maar het is gelukt. De start was ging wat stroef, maar daarna kwam alles op gang, ook de cursisten en dat maakte het tot een leuke training.

De training die gegeven werd bestond uit een plenair deel en daarna een individueel deel. Iets waar Nederlanders

prima mee om kunnen gaan maar wat voor de Russische dames toch wat anders lag. Daar lag dus precies de uitdaging voor mij. Hoe laveerde ik met respect en acceptatie voor hun persoon en wijze van werken door dat deel van de training? Want we hebben hier wel te maken met veel aspecten waar wij Nederlanders weinig gevoel voor hebben. Denk maar eens aan gevoelens van veiligheid, het hebben van vertrouwen en het uiten van je mening. Zaken die voor ons Nederlanders vanzelfsprekend zijn, maar niet voor iedereen en dat zie je terug in mensen. Hoe ze zich gedragen, wat ze doen en niet doen. De wijze waarop wij assertief zijn en feedback geven en krijgen, is geen gemeengoed en zeker niet in Rusland. Het was hard werken, vooral op de laatste dag, toen de twee Russische dames, mijn contactpersoon en ik vier uur intensief met elkaar aan het werk zijn geweest. Het was een dag van geven en nemen en vinden dat jouw manier toch beter is en tot compromissen komen. Maar vol trots mag ik stellen dat we het gered hebben en dat er een mooi product uit voort gekomen is.

Het mooiste moment kwam tijdens de evaluatie. Iedereen zat om de tafel en deed zijn zegje. Ik maakte gebruik van de gelegenheid om iedereen te bedanken, met name de personen die die ochtend zo actief waren geweest met het inrichten van de server. En toen stond één van de Russische dames op en zei dat ze de training erg had gewaardeerd, dat ze wat tijd nodig zou hebben om een en ander op zich in te laten werken, maar dat ze er zeker gebruik van ging maken. Een mooi compliment had ik niet kunnen krijgen en ik heb het in dank aanvaard.

