



Een Poolse landdag of geoliede machine? Vergaderen in Polen

Van plannen tot improviseren

Onze cultuur bepaalt niet alleen ons denken, maar ook ons functioneren en onze perceptie. Binnen een cultuur ontwikkelt iedereen zich op een specifieke manier. Hoe die specifieke manier er uit ziet, wordt merkbaar in contact met buitenlandse collega's, die een andere specifieke manier van ontwikkeling hebben. Polen en Nederlanders verschillen duidelijk van elkaar. Als we samen rond de tafel zouden zitten, stevenen we dan af op een zogenaamde 'Poolse landdag': een wilde, ongeregelde vergadering?

De Poolse manier van vergaderen is erg hiërarchisch van aard. Je kunt je wellicht indenken dat het daarom van groot belang is de juiste persoon voor je te hebben, namelijk degene die beslissingsbevoegdheid heeft.

Polen zijn over algemeen wat formeler en hoffelijker dan Nederlanders. Wanneer men een vergadering binnenkomt of verlaat, schudt men alle aanwezigen de hand, tenzij de groep daarvoor werkelijk te groot is. Dat is iets dat we in Nederland niet kennen, we houden het vaak bij een centraal 'voorstelrondje'. In Polen worden de eerste minuten van een meeting echt uitgetrokken voor het ontmoeten van elkaar.

Het kan voorkomen dat een vrouwelijke leidinggevende anders benaderd wordt dan haar mannelijke gelijke. Bij begroeten en afscheid nemen komt de handkus (nog) veel voor, iets dat ook vernederend over kan komen, aangezien het behoorlijk gedateerd is. Slechts enkele vrouwen hebben hoge posities waardoor mannen over het algemeen niet goed weten hoe ze een vrouw op basis van gelijkwaardigheid moeten behandelen.

De formele aanspreektoon in vergaderingen is 'Pan'/'Pani' (meneer/mevrouw) en vaak met de titel. Zelfs als Polen elkaar lang kennen, blijft de aanspreekvorm 'Pan'/'Pani' gebruikelijk.

De vormelijkheid uit zich ook in de kleding; zowel Poolse mannen als vrouwen kleden zich zeker in werksituaties en bij officiële gelegenheden over het algemeen net iets formeler en verzorgder dan wat in Nederland de standaard is.

In Polen worden emoties als agitatie, frustratie of woede tijdens een meeting doorgaans niet onder stoelen of banken gestoken. Wees daar op voorbereid en raak niet van slag door het je al te persoonlijk aan te trekken. Een neerbuigende houding, een betweterige mentaliteit en ook onze Nederlandse koppigheid zullen niet positief ontvangen worden en niet leiden tot succesvol zakendoen.

Tijdens een eerste samenkomst is 'lollig doen' ook geen goede binnenkomer. Focus je op je presentatie, de achtergrondinfo, feiten en technische details. Doorgaans duurt zo'n eerste bijeenkomst niet lang. Daarin moet in ieder geval duidelijk worden wat het doel van het bezoek is en wat voor soort samenwerking er uit voort kan vloeien. Het is hierbij nodig om alle geschreven documentatie ook in het Pools te vertalen.



Onderhandelen

In de onderhandelingen kunnen Polen (net als de Nederlanders) behoorlijk direct zijn en zonder schroom 'een nee verkopen'. Wat Polen redelijk 'uniek' maakt, is dat zij zowel gericht zijn op het persoonlijke als op het zakelijke aspect rond het doen van zaken met elkaar. Meestal overheerst een van beide aspecten, maar bij de Polen lijken beide even zwaar te wegen. Ook al wordt het belang van goede relaties onderschreven, toch zijn de Polen harde en doortastende onderhandelaars aan de onderhandelstafel. Zijn er veel partijen van verschillende organisaties aanwezig, dan houden Polen hun kruit graag droog. Zij zijn terughoudend in het op tafel leggen van hun standpunten. Het informele deel van vergaderingen is van groot belang.

Onderhandelingen met de overheid en publieke sector duren globaal gezien langer dan de onderhandelingen in de private sector. Uiteindelijk worden alle besluiten genomen door een senior uitvoerende binnen, of de eigenaar van de zaak.



Etiquette

Wanneer je je Poolse zakenpartner de (stevige) hand schudt, doe dat dan terwijl je oogcontact maakt en je naam duidelijk uitspreekt. Een wat amicale vraag als 'hoe gaat het?' kun je beter achterwege laten, omdat de Pool een dergelijke vraag letterlijk neemt en deze in een formelere setting vermoedelijk storend vindt.

Je zult merken dat sommige (wat oudere, mannelijke) medewerkers, beide handen gebruiken bij het groeten, wat bedoeld is om een positieve 'vibe' over te brengen.

Het is normaal om een eigen visitekaartje te hebben. Vermeldt daarop je titulatuur, accreditaties op werkniveau en, indien van toepassing, aanvullende diploma's.

Opleidingen??

Bij het begroeten en voorstellen van elkaar, spreekt men elkaar aan met de academische titel en de familienaam, of met pan/pani plus familienaam.

Verlaat je de meeting, geef dan wederom iedereen een hand; de hele groep tegelijk gedag wuiven past niet in de sfeer van de Poolse omgang.

De meest gangbare groet is 'dzien dobry' (spreek uit als: 'djane daubry') en betekent letterlijk 'goedendag'. 'Do widzenia' (spreek uit als: 'da vidjaneya') betekent 'tot ziens'.

Begroet elkaar in ieder geval niet in een deuropening; daarvan wordt gedacht dat het ongeluk brengt.



Ter zake komen

Polen gaan graag redelijk snel over tot zaken. De meeting kan in het Engels gehouden worden, maar vertaal alles in het Pools en voeg dat als addenda toe aan de vergaderstukken. Indien van toepassing, neem dan ook altijd voorbeelden mee in de vorm van monsters.

Als eenmaal afspraken gemaakt worden, is het verstandig om het vervolgtraject duidelijk uit te zetten: plan taken, deadlines en vervolgmeetings en formuleer die heel helder. Zonder direct al te zeer te generaliseren, maar in het algemeen kan toch gezegd worden dat Polen niet heel goed zijn in het onderhouden van de contacten of het sturen van ontvangstbevestigingen. Tegelijkertijd zijn Polen meesters in improviseren, waardoor mogelijk onvoorziene problemen zo getackeld worden.

Na gedane zaken

Ontspanning na gedane zaken is belangrijk in Polen. Polen zijn trots op hun regionale keukens en willen dat graag met hun gasten delen.

Het is normaal dat de ontvangende partij betaalt. Zijn er vrouwen bij de zakelijke maaltijden aanwezig? Dan wachten de mannen met plaatsnemen aan de tafel nadat de vrouwen zitten. Gepaste kleding is voor iedereen vereist.

Aanvullende tips

Hoewel Polen bereid zijn veel moeite te doen om Engels te spreken, is het toch echt aan te raden om correspondentie en andere stukken in het Pools te geven. Richt Engelse post aan een Engelssprekende binnen een bedrijf, anders is de kans erg groot dat er nooit een antwoord volgt. Maar pas op: poststukken die aan een specifiek persoon zijn gericht zijn, kunnen ook blijven liggen wanneer diegene er niet is. Soms kan het dus beter zijn om geen 't.a.v.' te gebruiken zoals we in Nederland doen. Polen zijn meer van het persoonlijke contact. Een telefoontje volgend op een schrijven wordt door hen gewaardeerd.

Punctualiteit is een groot goed in Polen, kom dus op tijd! Ook directheid is een eigenschap die zowel Nederlanders als Polen niet vreemd is. Een eerste afspraak duurt meestal relatief kort. Het is bedoeld als een 'aftasten' van elkaar, om in te kunnen schatten of de zakenpartner betrouwbaar is. Neem zaken als punctualiteit dus absoluut au sérieux en zie zo'n eerste kennismaking niet als te informeel.

Relatiegeschenken dienen niet te duur te zijn, ze worden direct opengemaakt en voorkom dat je zakenrelatie zich geneert. Voor bloemen geldt: koop een oneven aantal en gebruik geen bloemen die voor uitvaarten gebruikt worden, zoals gele chrysanten, rode en witte bloemen als anjers en lelies. Geschenken die niet of nauwelijks verkrijgbaar zijn in Polen, zoals een speciale fles drank, zijn perfecte binnenkomers.

Last, but not least: het is zo goed als onmogelijk om zaken te doen in Polen, zonder een 'kruiwagen' te hebben. Het is een cultuur waarin meer deuren open gaan als je de juiste personen voor je weet te winnen. Noem dus zo mogelijk altijd een referentie. Door het sublieme gevoel van Polen voor improvisatie, wordt een Poolse landdag vanzelf een geoliede machine.

Foto's: POT

*Met dank aan de economische afdeling van de Ambassade van het Koninkrijk der Nederlanden te Warschau.
Ul. Kawalerii 10 | 00-468 Warschau | Polen
T. +48 22 5591239/230
war-ea@minbuza.nl
www.nlembassy.pl*

*Verder dank aan:
Dirk Aarts, lid van de 'Board and Co-chair EMEA' bij PROI Worldwide
Warsaw, Masovian District, PolandPublic relations en communicatie.*

Huub Droogh RDH architecten

**Artikel geplaatst in Meetings&Feestelijk Zaken Doen, januari 2015*