

Mores leren



❖ Tom Back
❖ Eigenaar en directeur
van Alcons Audio

Dit is de derde van een serie columns over export, internationalisering en werken in het buitenland.

Alcons Audio is een Nederlandse fabrikant van geluidssystemen die wereldwijd worden gedistribueerd.

Het hele jaar ben ik zo'n beetje onderweg om deel te nemen aan beurzen, om dealers te bezoeken en projecten te bezichtigen. Wij zijn een internationaal opererend bedrijf en veruit het grootste deel van onze snelgroeiende omzet wordt gerealiseerd door export. Dus al dat reizen hoort erbij. En iedere keer als ik in een ander land kom is dat, in meerdere of mindere mate, een cultuurschok. In de meeste West-Europese landen zijn we nog wel bekend met de speciale gebruiken en cultuurverschillen. Maar hoe verder weg het land en hoe meer de cultuur van ons af staat, hoe meer je geconfronteerd wordt met de andere taal, de andere gewoonten en met de vele eigen routines waarvan je je als Nederlander niet eens bewust bent, maar die soms pijnlijk duidelijk worden in het buitenland.

In Nederland wordt bijvoorbeeld tijdens een meeting nooit zaken gedaan voordat er koffie of thee is geserveerd. Voor het zover is praat je uitsluitend over koetjes en kalfjes. Dus zit ik in een van mijn eerste meetings in de Verenigde Staten nog rustig te wachten tot er koffie of thee wordt aangeboden en gaat het volkomen langs me heen dat er direct na binnenkomst al concreet zaken worden gedaan. Inmiddels hebben we ons eigen kantoor in de VS en zijn we bekend met de lokale mores, die niet eens zo ver van de Nederlandse afliggen.

Anders wordt het wanneer je verder van huis komt. Recent heeft ons bedrijf een eigen vestiging opgezet in India, met kantoren in Mumbai en Bangalore. Als één van de BRIC-lan-

den (Brazilië, Rusland, India, China) heeft India een van de snelst groeiende economieën ter wereld. Een sterk punt is de scholing en vrijwel iedereen in deze voormalige Engelse kolonie spreekt goed Engels! Zeker een enorm pluspunt ten opzichte van andere internationaal opererende landen. Men kan de hoop uitspreken dat de groeiende welvaart ook ten gunste komt van de gehele bevolking van 1,2 miljard mensen.

Aankomen in India is een cultuurschok, zowel mentaal als fysiek. De hitte, de geuren (ieder land ruikt anders), het stof, het eten, en dan twintig keer op een dag van ijskoude airco naar de warme vochtigheid en terug. Het is vrijwel onmogelijk om darmklachten te voorkomen (familiepak Norit mee!). Het verkeer in de grote steden is een kakofonie van getoeter en alle voertuigen rijden door elkaar heen. Als Nederlander zou je denken dat het er hier agressief aan toe gaat, toeteren is voor ons immers een uiting van ongenoegen. Hier is het eerder een manier om je positie in het verkeer te markeren. Op de auto's staat zelfs *Honk OK*. Bij al mijn reizen in India heb ik nog nooit een Indiër kwaad gezien in het verkeer, en daarbuiten trouwens ook weinig. Het verkeer regelt (bijna) zichzelf, er valt geen onvertogen woord. Beleef dat maar eens in Amsterdam!

Tijdens een rit naar Pune, vier uur rijden van Mumbai, loopt in de bergen het verkeer vast over drie rijstroken. Uiteindelijk wordt de wegafscheiding in de middenberm opzijgezet en voordat we het weten, rijden we tegen het verkeer in de

berg op, met de vrachtauto's langs ons heen naar beneden suizend. Ondergedompeld worden in zo'n andere cultuur, is feitelijk jezelf een spiegel voorhouden. Je refereert alles aan je eigen, bekende omgeving om te kunnen bepalen wat 'anders' is (en wat wij dan vaak 'raar' noemen).

Die 'andere mores' leer je in de praktijk. Onze geluidssystemen sturen wij aanvankelijk naar India in hoge houten kratten, maximale Europallet-maat, dichtgeschroefd met Torx. De Indiase douane breekt die kisten open, want Torx-schroeven kennen ze niet. De zending gaat daarna over de weg van Bangalore naar Mumbai, maar de vrachtautootjes hebben niet zo'n hoge laadopening, dus de kisten liggen open op hun kant. En de vrachtauto heeft toevallig net kolen vervoerd, dus is bij aankomst alles roetzwart. Na de beurs moeten de kratten weer dicht. De lokale timmerman wil eerst nog de Torx schroeven erin slaan maar weet de kratten uiteindelijk te sluiten met hamer en (gebruikte) spijkers. He saved the day!

Het oplossingsgericht denken uit zich ook in de werkomstandigheden. Je moet niet verbaasd zijn als je mannen op slippers op hoge staalconstructies ziet lopen (zonder enige veiligheidsvoorziening). Of met slippers op een bij elkaar gebonden bamboetrap van vier meter hoogte lampen wisselen. Of zaagmachines uit de hand gebruiken zonder stekker eraan, maar met de losse draadjes in het stopcontact. Dat wij ons hier druk maken om de naleving van arbowergeving, zou ons dat 'raar' maken in de ogen van de Indiërs?