

# Chicago (including Western suburbs) newsletter

## Working in the USA – Where are your manners?

### The Dutch

Nederlanders zijn barbaren. Ze zeggen recht voor z'n raap wat ze ergens van vinden, ook als takt en omzichtigheid gevraagd zijn. Desalniettemin verspillen ze kostbare tijd aan *overleg*, vergaderen om het vergaderen<sup>1</sup>. Kinderen zijn brutaal en hebben slechte tafelmanieren. Volwassenen lopen er elke dag bij alsof het vrijdag is, en op vrijdag alsof ze op *rough camping* gaan. Ze beperken zich tot één douche per dag. De maatstaf van persoonlijke hygiëne komt het best tot uitdrukking in hun haardracht. Slechts een minderheid brengt wekelijks een bezoek aan de kapper. Veel vrouwen doen niet veel meer dan sporadisch een bezoek aan de kapper en een keer in de week bij de buurvrouw bijknippen.

Hun restaurant manieren lijken rechtstreeks afgekeken van de Blues Brothers film! Maar de bediening maakt het er dan ook naar. De kelner moet zonder de gebruikelijke hulpen het werk alleen af. Water wordt alleen op aanvraag verstrekt. De rekening pas na ellenlang smeken gepresenteerd. Restaurant brood is van mindere kwaliteit dan dat in de supermarkt. En je jas wordt alleen in de duurere etablissementen aangenomen zoals het hoort.

In hun eetgewoontes laten de Nederlanders hun calvinistische aard het best naar voren komen. Hypocrisie viert hoogtij. Voortdurend worden op- en aanmerkingen over Amerikaans eten gemaakt, waarmee *fast food* wordt bedoeld. Maar het aantal hamburger restaurants inclusief de lokale variant, de patatzaak, ontloopt de aantallen in een *suburb* niet. Wel wordt, zeker in de patatzaken, het vet aanmerkelijk minder hoog gestookt, en zeker niet altijd zuiver plantaardige vetten gebruikt. Verder is het droefenis alom voor de middenbeurs. Een goede Mexicaan is onvindbaar. Fatsoenlijke *T-bones* of *strip-* of *tenderloins* zijn onbekend. Het hoogste vleesgenot tegen een ordentelijke prijs is te krijgen in wat een Argentijn heet. Het vlees ligt daar te kort op een te hete grill. De *baked potato* kruimelt uit elkaar, zompig geweekt door circumspecte zure room. De groenten worden tegelijk met het vlees geserveerd en zijn door en doorkookt. De sla is al slap voordat er een saus over heen gaat. Een goede *washroom* met *janitor* is zelfs in gerenommeerde etablissementen onbekend.

Supermarkten zijn klein bemeten en totaal volgestouwde magazijnen met een beperkte keuze, te kleine winkelwagens, geen inpakhulpen, en in de weg rennende kinderen die continue in onmin zijn met schuifelende bejaarden die in het doolhof dat de smalle paden vormen de weg continue kwijt lijken te zijn. De verpakkingen zijn belachelijk klein. Het grootste pak melk, toch een hoofdbestanddeel van het dieet in de lage landen, is niet groter dan een halve gallon.

De oorzaak van al deze ellende is niet moeilijk te vinden. Nederlanders geloven nog steeds in dr. Spock en zijn halfzachte praatjes. Onderwijzers hebben bij vier jarigen al nauwelijks nog status. Kinderen, en niet alleen pubers, luisteren slecht. Ze zijn zeer onbeleefd, zetten de TV keihard aan ook als er bezoek is. Ze moeten gemaand worden de luie stoel voor het bezoek te ontruimen. Maar in de bus staan ze wel op voor een ouder iemand! Als ze puber worden loopt het helemaal uit de klauwen. Zestienjarigen drinken zonder enige schaamte in openbare gelegenheden. Terwijl ze op die leeftijd te onvolwassen worden geacht te zijn om auto te

---

<sup>1</sup> Of zoals de Economist het ooit formuleerde in een artikel over Wim Kok: “talk, talk, talk”,

rijden. Maar ze mogen wel zo laat op straat blijven als ze willen, en dat doen ze dan ook massaal, preferabel op *mopeds* die hier brommers heten. Een naam die ongewoon goed beschrijvend is.

Het rijgedrag van de Nederlanders is navenant. Ondanks dat ze pas op hun achttiende rijexamen mogen doen, een zware test waarvoor vele dure uren bij een rijsschool moeten worden doorgebracht, is het verkeer een chaos. Op de snelwegen tuffen opaatjes met 50 mijl naast opgefokte vertegenwoordigers die 90 mijl per uur proberen te halen. Niet dat dit lukt op de overvolle autowegen. In woonwijken is 40 mijl normaal. Stoplichten zijn lijkt het wel bedoeld om door rood heen te rijden. En niet alleen in de hoofdstad, al is het daar het ergst. Fietsers hebben geen respect voor het krachtsverschil met de auto. De opgestoken vinger als communicatiemiddel in het verkeer is populairder dan toeteren of schelden. De overheid heeft wetten in het leven moeten roepen om de mensen er toe te brengen hun (oudere) auto goed te onderhouden.

En als je me niet gelooft, lees er *UnDutchables*<sup>2</sup> maar op na.

### Een heer is een heer. En een dame een dame

De belangrijkste constante in de omgang met en door de Amerikaanse medemens, met andere woorden de cultuur, is *make believe*. Hollywood is niet voor niets een Amerikaanse uitvinding. Als je er maar in gelooft, en je best doet, bereik je je doel. Een boodschap die in (bijna) elke film en Tv-serie wordt uitgedragen, maar die meer is; een weerspiegeling van de wijze waarop Amerikanen hun persoonlijke leven inderdaad in willen richten. Ze geloven ook echt dat als je maar genoeg je best doet het allemaal voor mekaar komt. En psychologen bevestigen dat: de rasoptimist die alleen halfvolle glazen ziet voelt zich over het algemeen psychisch en lichamelijk gezonder voelt dan de realist die ziet dat het met de helft minder kan.

De Verenigde Staten zijn een immigratieland, en anders dan in Nederland is dat hier wel het officiële beleid. De laatste jaren neemt de immigratie zelfs toe, en op een paar randfiguren zoals Pat Buchanan na is daar weinig bezwaar tegen. Wat heeft dat met goede manieren te maken? Het waarden en normen stelsel van dit grote land is door en door bepaald door de immigranten status van de meeste bewoners. En daardoor ook veel eenvormiger dan je van zo'n uitgebreid land mag verwachten. Het beste voorbeeld is het eeuwige optimisme, een diep bezonken en voor de meeste Europeanen gruwelijk irritante eigenschap van Amerikanen. Maar goed verklaarbaar. Als je niet in een betere toekomst gelooft, emigreer je niet. Dus dat geloof in een betere toekomst, wat wij vaak als stuitend naïef ervaren, is de basis waarop de meeste inwoners van dit land of hun voorvaderen het besluit te emigreren naar dit land hebben genomen. Dat doordrenkt deze samenleving van *make true what you believe*. Dat is volgens mij wat wordt bedoeld met *the American dream*, een onderwerp waar Amerikanen gepassioneerd en serieus over discussiëren. Op het overheid voorlichting kanaal (C-SPAN) dat wij kabel kijkers tot ons voordeel ontvangen heb ik ooit een aantal *state legislators*, een *senator* en twee *members of congress* afgevaardigd door het electoraat in Illinois meer dan een uur vol zien praten over de betekenis van de Amerikaanse droom ter ere van de verkiezingen in 2000!? *The American Dream is serious business!*

We dwalen af. Het ging over manieren. Respect voor het individu is een hele belangrijke. Het recht eigen keuzes te maken hoort daar bij. De dagelijkse beleefdheden die in Europese ogen het dagelijkse gedrag van Amerikanen zo overdreven expliciet maken horen daar ook bij. Voor een emigrant is gerespecteerd worden en het recht eigen keuzes te maken fundamenteel. En in

---

<sup>2</sup> Colin White en Laurie Boucke; *The Undutchables: leven in Holland*; Nygh & van Ditmar; Amsterdam; 1999

de smeltkroes die dit land nog steeds is, moeten eigenaardigheden gerespecteerd worden, expliciet bevestigd worden, bij elke ontmoeting opnieuw.

Dat verklaart volgens mij ook wat ik de Amerikaanse paradox noem, nl. dat mensen die volstrekt rechtlijnig bezig zijn alleen maar hun eigen doelen na te streven, dat doen in volstrekt respect voor het recht van de ander dat ook te doen. Respect voor de ander is dan ook de (positieve) keerzijde van de grote concurrentiedrang en de door het individualisme gehandicapte vermogens tot samenwerken die zo kenmerkend zijn.

## De afspraak

Over het begrip afspraak en de vertaling daarvan heerst enige taalkundige verwarring. Een afspraak kan een vergadering zijn (*a meeting*) of wat informeler (*a meet*), het kan een afspraakje zijn (*a date*) of een afspraak dat we het erover eens zijn (*an agreement*). Je kunt met mekaar afspreken in tijd en ruimte (*set up a meet*) of over iets (*consensus, a deal*). Je ziet, een Amerikaan wil duidelijk geen onduidelijke afspraken!

Een afspraak is snel gemaakt. Dat hoeft niet fysiek. *Conference calls*, het vergaderen per telefoon, zijn populair en elke kantoortelefoon kun je er voor gebruiken. Elke officiële vergaderzaal heeft een *conference phone*, een centrale luidspreker met kiestoetsen die midden op tafel staat, en twee satelliet microfoons in geval van een langwerpige tafel. Dat vereist aan beide zijden van de telefoonlijn een strakke voorzitter, en discipline aan de kant van de sprekers. Vooraf altijd een voorstel rondje, ook als je mekaar goed kent, en even vragen hoe het gaat. Daarnaast heeft de telefoon een *mute* knop, zodat je rustig onderling kunt overleggen. Die staat dan ook vaker ingedrukt dan uit, zeker als de *meeting* niet goed is voorbereidt.

Maar liever spreken we af elkaar in fysiek dezelfde ruimte te ontmoeten, en als het effe kan bestellen we er een lunch bij. Tussen 11 en 12 zijn de straten gevuld met karren en plateaus met eten die rond worden gebracht. Niet zo goed als een Belgische lunch, maar beter dan een Dutch lunch, een klank die hier ook al geen positieve weerklank heeft. Als de ontmoeting wel zakelijk maar minder formeel is dan ga je naar een restaurant. Gespecialiseerde ontbijt en lunch restaurants kom je zelfs in de *suburbs* tegen, in de *loop* zie je bijna niet anders.

Op tijd komen is in alle gevallen geen verplichting. Een excuus voor te laat komen hoeft je niet te geven. En je mag ook eerder weggaan. Wel even benadrukken dat het erg belangrijk is en onontkoombaar dat je weg gaat. Het helpt als je de naam van een gerespecteerd iemand kunt laten vallen terwijl je al smoes mompelend wegloopt. Maar erger kan ook. Regelmatig verschijnt iemand gewoon niet op een afspraak, of heel veel later omdat een *meeting* uitliep of ze werden weggeroepen of wat dan ook. Niet over sippe, hoort er gewoon bij.

Opvallend is het gebrek aan leiderschap en focus tijdens vergaderingen. In het begin dacht ik dat het aan mij, mijn gesprekspartners, of misschien wel de aard van het werk lag. Hoezo, was de reactie bij navraag, het gaat toch altijd zo? De georganiseerde geest begint dan ook een vergadering met het opstellen van een agenda. Maar dat is niet gebruikelijk. Een dialoog wordt ook niet altijd, eigenlijk zelden, logisch vervolgt. Veel vaker komt het voor dat de discussie meandert rondom een paar stokpaardjes die te pas maar vaker te onpas ter tafel komen. Vooral als de aanwezige manager op het zadel van zijn stokpaardjes kruipt is het moeilijk de teugels weer in handen van de lopende discussie te krijgen. Niet boos worden, net doen of het normaal is, en na een tijdje lukt het meestal weer om de draad op te pakken. De bron is denk ik dat iedereen die geen direct belang bij de discussie heeft het als een mooie gelegenheid voor een debat ziet. Als jij resultaat wil bereiken, moet jij de draad vasthouden!

Een ander probleem is het luisteren. Dat doe je niet alleen met je oren, maar ook met je aandacht. En ook die meandert nog wel eens weg. De formule is dat het hier 2 tot de macht X, waarbij X voor de lengte van het betoog staat, meer moeite kost om iets uitgelegd te krijgen

dan in Nederland. De mensen zijn niet dommer, maar wel eigenwijzer. Bij navraag of het misschien aan mijn uitleg vaardigheden lag werd geantwoord dat dit niet het geval was. Die waren meer dan voldoende. Ik moest alleen wat vasthoudender zijn, en vooral veel herhalen. Dus de boodschap veel herhalen, dat is het recept. *Practice makes perfect* is het van toepassing zijnde *proverb*.

Bij een ontmoeting moet in ieder geval uitgebreid hallo worden gezegd, *how are you doing*, handje schudden, praatje maken, en vooral informeren of er wederzijdse kennissen zijn. Dat is erg belangrijk. Men is geïnteresseerd in de persoon, en vooral als het iemand is die in het werk veel voor mekaar krijgt (of niet, dan wil je van zo iemand niet meer weten), niet in de afdeling waar iemand bij werkt of dat soort onzin. De organisatie verandert toch steeds, de mensen, die doen het. Let daarbij goed op dat er geen negatieve kwalificaties worden gemaakt. We blijven positief! Hooguit mag je zeggen dat iemand het anderen moeilijk maakt. Dat is heel erg want dan is die persoon niet positief bezig!

## De afspraak (2)

Afspraken worden georganiseerd om tot afspraken te komen. Dan spreek je af welke afspraken spraakmakend blijven en welke niet. Nou, niet hier in Amerika!

Afspraken komen in gradaties. Hij geldt als de baas zegt dat we het zo moeten doen. Dan is het een *decision*. Besluiten worden makkelijk genomen, en ook weer teruggedraaid, maar dat is een ander verhaal. In het geval we met een andere *company* afspraken maken, geldt de afspraak (*deal*) als de advocaten het met elkaar eens zijn. Ik moest recent over contracten met leveranciers onderhandelen. Niet eens de prijs, maar de voorwaarden. Daar zat ik in het kantoor van de mevrouw die de *vendor contacts* regelt, met aan de andere kant van de *voice phone* drie advocaten, twee van de tegenpartij en een van ons. De mevrouw wiens kamer ik tijdelijk deelde is óók juridisch onderlegt. Ik niet. Op tafel lagen 17 pagina's *license agreement*, *maintenance agreement* en *addendum*. 9 pitch letter, en punt voor punt, zin voor zin, woord voor woord als het moet, wordt uitgespit, van alle kanten bekeken en becommentarieert voor het op de juiste plek in de juiste formulering weer wordt bijgezet. En zo moet ik nog twee leveranciers afwerken! Over de prijs moet nog onderhandeld worden. Dan komen de *VP sales* en de *sales rep* er aan de *voicephone* nog bij. En de *EVP* aan onze kant natuurlijk, een *FVP* of *GVP* is niet hoog genoeg.

Een slimme baas controleert of iedereen het echt met de afspraak eens is. Dat doe je door iedereen in de eigen woorden de opdracht uit te laten leggen. Tijdrovend, maar het bespaart een heleboel problemen achteraf. Vaak wordt niet de tijd genomen voor zo'n procedure. En ieder gaat zijns weegs, gewoon aan het werk, en zo merken we pas weken later dat Pietje de opdracht heel anders heeft geïnterpreteerd als Jantje. Dan mag je niet boos worden. Wel verdrietig. Dreigen en schelden is geen wapen voor de Amerikaanse baas. Dat ze dat op TV wel doen komt omdat het óf slechte bazen zijn (die categorie komt hier ook voor), óf om aan te geven dat het menens is. New Yorkers zijn de uitzondering op de regel, en de ABN AMRO in Amerika is dan ook regelmatig, maar zo als mij wordt verteld tegenwoordig veel minder vaak dan in het verleden, het toneel van de *culture clash* tussen New Yorkse *vregheid*<sup>3</sup> versus Chicagoan gedecideerdheid. De truc in deze is om er voor te zorgen dat twee New Yorkers tegengestelde meningen aanhangen en laat ze het dan uitvechten. *Stand-up comedy* vanaf de voorste rij van het theater!

Iemand uit laten praten is in alle gevallen geen mores. Vandaar dat Amerikanen er meestal goed in zijn het eenmaal verkregen woord goed vast te houden en van een eenvoudige

---

<sup>3</sup> for want of a better word

argumentatie altijd zo'n lang en toch goed samenhangend verhaal in een adem, preferabel met maar weinig pauzes, altijd zo gepositioneerd dat het verhaal daarna doorloopt, maken.

Het ergens over eens worden gaat op een andere manier dan wij in de Nederlanden aan de Noordzee gewend zijn. Je kunt een hele tijd met argumenten in de weer zijn, of om de hete brij heen draaien, en opeens zegt iemand "dit is het voorstel, iedereen akkoord?, okay", en meteen wordt het punt van de agenda gevoerd en gaan we door met het volgende punt. Waar het om gaat is dat "niet geschoten altijd mis" is in dit land van goed gewapende burgers. Europeanen zijn zuinig met hun kogels, hier doen ze niet moeilijk over het verspillen van ammunitie. Een van de vele keren dat we schieten zal wel raak zijn is de gedachtegang, en lang nadenken is dan eerder een hinder dan een profijt.

### ***Them little things***

Er zijn natuurlijk een heleboel weetjes. Een paar voor het lekkers.

Amerikanen roddelen niet. In de buurt waar we wonen wordt bijna niet geroddeld. Nu pas, na een paar maanden, een beetje. En dan nog maar de meest in het oog springende zaken. Ook op het werk wordt er niet geroddeld. Nou ja, niet echt openlijk. Als er opeens iets gebeurt, bijvoorbeeld iemand gaat plotseling weg of een project wordt aan een andere manager gegund dan gonst het natuurlijk van de thesen en theorieën, maar "zeg heb je ook gehoord dat ..." is veel minder deel van de dagelijkse routine dan in Amsterdam. Waar men hier wel over roddelt is over de karakters in de soaps op TV, en over de *Ersatz*<sup>4</sup> royalty van de praatshows en journaals alhier. En over Martha Stewart natuurlijk.

Anderen bekritisieren wordt al snel als roddelen gezien. Dat is de natuurlijke keerzijde van de ik-doe-lekker-waar-ik-zelf-zin-in-heb medaille: als jij wilt dat anderen je met rust laten, dan laat jij ze ook zelf hun gang gaan. Als iemand in het werk loopt te klooiën wordt daar voor mijn gevoel merkwaardig weinig over gezegd. Maar uiteindelijk wordt je wel gewoon afgerekend op je prestaties.

Sarcasme is Amerikanen ook niet eigen. Ze kennen het van de Engelse series op TV, vooral *Monty Python* heeft hier veel indruk nagelaten, maar veel Amerikaanse humor doet me sterk denken aan Duitse humor: grof en echt leuk is het niet. Voor echt sarcasme en cynisme moet je jezelf kunnen parodiëren, en daar nemen ze zichzelf hier veel te serieus voor. De komedies die de Nederlandse TV halen zijn de *top-of-the-cream*. Die worden hier uit-den-treure herhaald, en daarnaast is er nog veel dat in Nederland als vaderlandse serie niet eens de TV zou halen. Maar ja, die 70 kanalen van 6am to 2am moeten elke dag gevuld worden. De mensen zijn van zichzelf al vaak blij en vrolijk, en bijna niemand moppert in het openbaar of maakt cynische opmerkingen. Het mag wel, zeker als de opmerking erg raak is, maar je moet het niet te vaak doen. Dit soort Europese *sophistication* is als slagroom; lekker, maar van teveel krijg je een opgeblazen gevoel.

### **Addendum: Berichten van het Net**

Het addendum bevat vanaf deze aflevering berichten over het Net. Internet dus. Elke keer wordt een voorbeeld belicht van de wijze waarop deze slimme manier om elektrische pulsen door koperkabels en andere hulpmiddelen voor strangulatie heen te zenden wordt aangewend om nog meer geld te verdienen en het leven van de mensen al dan niet aangenamer maar dan toch in ieder geval anders te maken. Want al mag het weer weg lijken, de revolutie van het Net gaat, op een lager pitje misschien, gewoon door.

---

<sup>4</sup> Een van de vele Duitse woorden die via het Jiddisch het Amerikaanse taalgebruik binnen zijn gekomen. *Angst* is er ook een die de meeste Amerikanen begrijpen.

Ik had een diepgaande sociologische analyse van de geest van de Internet entrepreneur gepland, maar de ontwikkelingen sinds ik met nieuwsbrieven deze ontwikkelingen begon te volgen nopen tot commentaar.

Op de Gartner hype curve zitten we nu in de fase dat het omlaag gaat met de populariteit van het Web. Iedereen geloofde erin, en zeker in de V.S. zijn alle spaarpotten leeggehaald en in Internet entrepreneurs gestoken, en iedereen heeft zich ook suf gekocht op het Net, maar de investeringen worden er niet uitgehaald. Gevolg een luide *shake-out*. De eerste Web-retailers zijn nu, Februari 2000, in de verkoop gegooid omdat ze de enorme investeringen voor het kerstseizoen er niet uit hebben gehaald. Het postkerstseizoen is berucht alhier. En een *mall* kan nog 'ns een kindercircus of een klimwand er tegenaan gooien om publiek binnen te lokken. Een virtuele winkel heeft het wat dat aangaat moeilijker. En dat voelen ze nu.

Komen ze weer uit dat dal? Ik denk het wel. De *suburbs* en de *affluent neighborhoods* zijn al volledig gecomputeriseerd en verinternet. Thuis zijn netwerken via de interne telefoonlijnen gewoon en goedkoop. Het aantal email apparaten of *dedicated* internet PC's neemt toe (echte thin-clients voor minder dan 300 dollar, een Web-TV inclusief toetsenbord voor 130 dollar), en geen ondernemer laat zo'n verkoopkanaal ongemoeid. Weten de investeerders wat de gegarandeerde succesformule is? Neen. En daarom zullen er nog meer boom-bust cycli volgen. Mij wordt verteld dat dit normaal is in Amerika.

Wordt de samenleving niet te onpersoonlijk en materialistisch, te technogeil. Jazeker, dat zijn typisch gevaren van deze Net revolutie. Maar daar heeft hier geen mens last van. Amerikanen zijn al onpersoonlijk, materialistisch en technogeil, althans in Europese ogen. Dat is nou juist waarom internet hier zo'n succes is. Het is hier altijd al bijna gewoner geweest om te bellen dan om mensen in het echt te zien. Emailen is dan geen grote stap meer. In de binnenstad langs de restaurants lopen en op de menukaart en naar binnen kijken om te zien of het was is, is veel leuker dan bij James een diepvriesmaaltijd bestellen. Maar hier heb je geen binnensteden waar je *gezellig* doorheen kunt wandelen. Dat woord kennen ze niet eens! En *convenience* is iets waar een Amerikaan de beurs rap en ver voor open trekt!

Ik geloof warempel dat ik een pleitbezorger ben van een Europese variant op het internet. Maar dan moeten jullie daar als de sodemieter 'ns wat harder aan gaan trekken want voorlopig hebben de Amerikanen het voortouw en zullen ze dat niet zo gauw uit handen geven. Aan het werk jongens en meisjes! Maak er wat van!