

Schrijven of spreken in het Duits – wat is het verschil?

Tijdens de voorbereiding voor mijn Duitse taaltrainingen hoor ik vaak dat van medewerkers wordt verwacht dat zij zowel kunnen spreken als schrijven in het Duits. En natuurlijk: het telefoneren en het schrijven van e-mails zijn niet meer weg te denken uit de zakelijke context. Dat zijn de manieren waarop u met uw Duitse klanten communiceert. Brieven zijn 'ouderwets'.

Er is echter een groot verschil tussen spreken en schrijven, met vérgaande gevolgen voor de woorden en zinnen die u kunt gebruiken. Een verschil dat trouwens niet alleen voor spreken en schrijven in het Duits geldt, maar ook voor het Nederlands en andere talen.

Wat gebeurt er als we praten?

Tijdens mondelinge gesprekken en telefoongesprekken zien en horen spreker en luisteraar elkaar. Wanneer een medewerker een klant opbelt, ondersteunt hij zijn spreken met zijn stem, houding en gebaren. Zelfs zijn gezichtsuitdrukking helpt mee, ook al ziet de andere persoon dit niet.

Dankzij deze hulpmiddelen hoeft de medewerker zijn zinnen minder correct en minder precies te formuleren dan hij bij het schrijven ervan moet doen. Hij heeft meer 'bewegingsvrijheid'. Want de luisterende klant krijgt de boodschap via meerdere kanalen binnen en zal daardoor alles makkelijker kunnen begrijpen. Ook als de medewerker tijdens het spreken fouten maakt.

In een gesprek reageren klant en medewerker op elkaar: ze vullen elkaar aan, onderbreken en corrigeren elkaar. Bij een moeilijk onderwerp kan een luisteraar altijd vragen stellen ter verduidelijking. Het is een snelle, dynamische en organische uitwisseling van informatie, en functioneert daardoor ook wanneer gespreksdeelnemers fouten maken.

En wat gebeurt er als we schrijven?

Schrijven is heel anders. Een e-mailtekst is de enige verbinding tussen medewerker en klant. Die tekst is bovendien behoorlijk statisch. De schrijver kan tussentijds niet vragen of de boodschap goed is overgekomen, hij krijgt geen tussentijdse feedback. De ontvanger van de e-mail heeft hetzelfde probleem: hij kan geen vragen tussendoor stellen waardoor onduidelijkheden niet worden opgehelderd.

Correct schrijven is belangrijker dan correct spreken

Maar al door kleine fouten in grammatica of stijl kunnen grote communicatiemisverstanden ontstaan. En fouten zijn snel gemaakt, zelfs bij korte Duitse e-mails. De kans is groot dat u één van deze veelvoorkomende fouten maakt:

- onjuiste spelling, interpunctie of plaatsing van leestekens
- foutief gebruik woorden of woordcombinaties
- grammaticale fouten
- te informele schrijfstijl
- verkeerde zinsbouw

Zo las ik bijvoorbeeld de volgende korte e-mail die een van mijn cursisten naar een klant had gestuurd:

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre Bestellung.
Ich möchte Sie versuchen, die Bestellung noch schriftlich zu platzen.
Mit freundlichen Grüßen

Deze e-mail was voor zijn Duitse klant waarschijnlijk onbegrijpelijk. Er staat namelijk:

Ik wil u proeven (of: Ik wil u in verzoeking brengen), de bestelling nog schriftelijk te ontploffen.

Omdat een e-mailtekst het enige communicatiemiddel is, is het van groot belang dat die begrijpelijk is en geen fouten bevat. Daarom moet u wanneer u in het Duits schrijft aandacht besteden aan:

- **De woorden:** zorg ervoor dat u de juiste woorden in de juiste context gebruikt. Vaak hebben woorden verschillende betekenissen in verschillende situaties. Ook is het belangrijk dat u de woorden in de juiste grammaticale vorm schrijft om misverstanden te voorkomen. (U herinnert zich vast nog wel dat de Duitse grammatica zeer complex is.)
- **De zinnen:** zorg ervoor dat u de woorden in de juiste volgorde plaatst en zo correcte zinnen formuleert. Let op: de woordvolgorde in het Duits wijkt echter vaak af van de volgorde in het Nederlands.
- **De opbouw van de tekst:** ook een korte zakelijke e-mail heeft een inleiding, hoofdtekst en afsluiting. Het Duitse normalisatie-instituut DIN heeft hiervoor een norm geformuleerd die u bij het schrijven kunt volgen.

Tekstbouwstenen kunnen u helpen bij het schrijven

Een praktische oplossing voor het schrijven van zakelijke e-mails is het gebruik van tekstbouwstenen. Als u tekstbouwstenen consequent gebruikt, schrijft u correcte e-mails die de communicatie met uw Duitse klanten en leveranciers perfect ondersteunen. Zo bespaart u ook waardevolle tijd. U hoeft dan immers niet lang na te denken over grammatica, spelling en woordvolgorde.

Als u tekstbouwstenen gebruikt, behoren fouten zoals hierboven tot de verleden tijd. Dan had u immers eenvoudig voor de volgende constructie kunnen kiezen:

Ich möchte Sie bitten, die Bestellung noch schriftlich zu bestätigen.