



Column

Moedige gesprekken

Dolph Stuyling de Lange

Ondanks de toenemende populariteit ziet Wijnands nog steeds ‘een zekere terughoudendheid,’ zegt ze. ‘De angst voor simplificatie is groot. Dan hoor ik al snel: “We zijn geen Dick Bruna.” Maar die angst is niet terecht, het is zelfs een beetje naïef om zo te denken. Wat belangrijk is om te beseffen, is dat het geen vervanging van tekst is, maar een ondersteuning. Je simplificeert niet, je abstraheert.’ Sluijs herkent de kritiek, ‘zelfs van collega’s, maar daar moeten ze vooral mee doorgaan. Ik zie je wel over tien jaar, denk ik dan.’ Want zich vinden in de kritiek, dat doet hij niet. ‘We hadden eens voor een bezwaarprocedure bij de NMA een graphic laten maken en daar had de tegenpartij niet op gerekend. Maar tijdens de zitting zaten zowel de advocaten van de wederpartij als de beklagden erover te praten. Het wordt dus wel serieus genomen en ik denk dat het zelfs onvermijdelijk wordt om zo te werken. Bij Europese gerechten bijvoorbeeld mag je maximaal vijftig pagina’s beroepschrift inleveren. Maar voor mededingingsadvocaten zijn stukken van meer dan vijftig bladzijden eerder regel dan uitzondering. Dan zijn infographics uitermate handig. Als in Nederland paal en perk gesteld wordt aan hoe lang je van stof mag zijn, dan zal dit zeker een vlucht gaan nemen.’

Pingpongen

Om van een rij dossiers of meters multimap tot een infographic komen, kost haar ongeveer een week en de opdrachtgever zo’n 1500 euro, zegt Wijnands. ‘Ik begin met een intakegesprek om de behoefte te inventariseren. Vervolgens ben ik veel tijd kwijt met inlezen en het begrijpen van de zaak. Dan ga ik bepalen wat voor soort infographic het moet worden: een stroomschema, een tijdlijn, een stappenplan. Uiteindelijk maak ik van de essentie een vertaling in beeld, die dan over en weer bekeken en becommentarieerd wordt.’ Een proces dat makkelijker klinkt dan het is, benadrukt Sluijs. ‘Bepalen of en waar infographics het best in te zetten zijn, dat doen we niet even. Ik stuur – natuurlijk met goedkeuring van de cliënt – Maaike vertrouwelijke stukken en dan pingpongen we wat op en neer. En het leuke is, dat scherpt ook mijn geest. Dat tegenlezen is weliswaar een bijeffect, maar erg nuttig.’

Een beetje advocaat is niet bang voor confrontatie: voor de procederende advocaat is confrontatie zelfs een elementair onderdeel van zijn werk. Je moet als advocaat niet terugschrikken van heldere, assertieve en soms pijnlijke stellingen. Ook de tuchtrechter onderkent dat en laat veel toe, zolang het maar niet ‘nodeloos grievend’ is.

Een interessant fenomeen is echter dat die heldere communicatie veelal buiten de kantoordeuren eindigt. Binnen het kantoor en binnen de maatschap is er vaak veel wolligheid en mist in de communicatie.

De Ierse dichter en management goeroe David Whyte, bepleit om ‘courageous conversations’ te voeren. Kort gezegd komt dat erop neer dat je in gesprek met een ander de onderwerpen aan de orde laat komen waar het werkelijk om gaat – en dat je dan duidelijk uitspreekt wat jij daarvan vindt. De argeloze toeschouwer zou denken: dat is een open deur. Natuurlijk bespreek je de echte issues en geef je daarover je mening helder weer. Maar in de praktijk blijkt dat meestal niet zo te werken.

Een voorbeeld van dat ontbreken van moedige gesprekken is het onbenoemd laten van kritiek en irritaties in de beoordelingen van secretaresses door de advocaat voor wie ze werken. Vaak hebben de advocaten in kwestie flinke klachten: op het werktempo, op de hoeveelheid privémails, op de taalbeheersing et cetera. En vaak klagen ze daarover ook tegen collega’s en de chef de bureau of de HR-afdeling. Maar als ze dan eindelijk een

platform krijgen om de klachten aan de orde te stellen, komen er slechts vage verwijzingen naast veel complimenten. Personeelsfunctionarissen wijzen er vaak op dat ze op die manier nooit een ‘dossier’ kunnen vormen op basis waarvan ze actie kunnen nemen. Maar de advocaten zijn veel te bang dat duidelijke communicatie tot een mukkende secretaresse zal leiden en kiezen voor een kortetermijnoplossing.

Ook disfunctionerende medewerkers krijgen vaak vage, of zelfs helemaal geen feedback. En zijn dan ook – terecht – verbaasd en verontwaardigd als ze dan na jaren horen dat ze geen partner kunnen worden. Binnen de maatschap is het veelal niet veel beter: liever zwijgen partners bij besluitvorming om later de uitvoering van besluiten te saboteren, dan om een ‘echt’ gesprek te voeren. Of men kiest de weg van het lobbyen in de wandelgangen en achterkamertjes.

De achtergrond is meestal angst: angst om niet aardig gevonden te worden, angst voor represailles. Maar ook hier is angst een slechte raadgever: op de langere termijn schiet je daarmee in je eigen voet. De sfeer verslechtert, het vertrouwen taant, de kwaliteit lijdt eronder.

De oplossing is eenvoudig: maak hiervan een thema in een vergadering of een heidag, spreek met elkaar af dat men over en weer helderheid accepteert en op prijs stelt en zorg dat het bestuur en/of de partners het goede voorbeeld geven. En bespreek bij beoordelingen of men zich er in de praktijk ook aan houdt. Uiteindelijk is dat voor iedereen zeer te prefereren.