

Inhoud

I	Inleiding	5
	Waarom dit boek? En voor wie?	
	Cultuurschok, onzekerheid over omgangsvormen, aanpak	
	<i>Kader:</i> Feiten over Oman	
II	Oman & Nederland	9
	Veel overeenkomsten en een goede samenwerking	
	Zijne Majesteit Sultan Qaboos, Omans spectaculaire Wederopstanding	
	<i>Kader:</i> Water in Oman, twee voorbeelden	
III	Kijk op elkaar	15
	Oman in Nederlandse cq westerse ogen en vice versa	
	Cultuurverschillen, nadelen	
	Nederlanders/westerlingen in Arabische ogen, Arabische opvattingen en waarden	
	<i>Kader:</i> Pas op in het verkeer!	
	<i>Kader:</i> De Arabische taal	
IV	De islam	22
	De vijf zuilen	
	<i>Kader:</i> Rituele wassing vóór het bidden	
	Ramadan, Suikerfeest, Offerfeest, jaartelling	
	<i>Kader:</i> Belangrijke islamitische data 2011-2014	
V	Uiterlijk en kleding	27
	Kleding in Oman	
	<i>Kader:</i> Het boze oog	
	<i>Kader:</i> Traditionele sieraden	
	Kledingwenken voor buitenlanders	
VI	Begroeten en ontmoeten.	31
	Contacten met Omani's	
	Respect!	
	Begroeten, man-vrouw begroeting, groetwoorden	
	<i>Kader:</i> Enige veelgebruikte Arabische woorden	
	Namen en aanspreken	

	<p>Kader: Het belang van geur; wierook, rozenwater, parfum, Oman in een flesje</p> <p>Het belang van hiërarchie en status, valkuilen</p> <p>Buitenshuis. Gedrag in de openbare ruimte (op straat, in winkels, restaurants enz.)</p> <p>Zitmanieren. <i>Tfaddel</i>. Gedrag op verschillende gelegenheden.</p> <p>Man-vrouw gedragsverschillen</p>	
VII	<p>Gastvrijheid</p> <p>Familieleven, eten met of bij Omani's, cadeautjes, gesprekken, fatalisme.</p> <p>Kader: 'Daar praat je niet over'</p> <p>Gespreksonderwerpen, wat wel, wat niet</p> <p>Kader: Dadels</p> <p>Kader: De koffie is klaar!</p> <p>Omani's bij u thuis</p>	43
VIII	<p>Rituelen.</p> <p>Van de wieg tot het graf</p> <p>Geboorte, huwelijk, een pronkfeest!, overlijden</p>	51
IX	<p>Zaken doen in Oman</p> <p>Beter een goed contact dan een goed contract</p> <p>Geduld is een schone zaak en andere wenken, werk >< privé, verschillen</p> <p>Kader: De Emir van Holland</p> <p>Vergaderingen en besprekingen, algemene wenken</p> <p>Kader: de <i>madjlis</i></p>	55
	Literatuur	61
	Register	62
	Nuttige websites/adressen	64
	Colofon	64



berg vertegenwoordigde de prins Oman. Ze wonnen en werden uitgenodigd om Oman te bezoeken. Ook prins Bernhard had contacten met Oman. Hij begreep hun cultuur en omgangsvormen. Dus toen Z.H. Sayyid Haitham bin Tarag, neef van de Sultan, destijds secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken, een formeel bezoek aan Nederland bracht, maar niet met alle egards door de regering werd ontvangen (onbegrijpelijk in de ogen van de Omani's), loste de prins de kwestie op door hem op Paleis Soestdijk te ontvangen. (Daarbij werd ervan uitgegaan dat Zijne Hoogheid een waarschijnlijke troonpretendent is.) Dit maakte meer indruk dan een regeringsontvangst had kunnen doen. Na het bezoek van onze Prins en Prinses van Oranje in januari 2009 is het eerste staatsbezoek ooit van Hare Majesteit Koningin Beatrix aan Zijne Majesteit Sultan Qaboos van Oman in maart 2011 een volgend hoogtepunt.

Cultuurschok. Onzekerheid over omgangsvormen

Redenen genoeg dus om eens nader te kijken naar de interculturele communicatie tussen Omani's en Nederlanders, en dan speciaal naar onderlinge omgangsvormen. Wat zijn de verschillen? Wat zijn de overeenkomsten? Wat zijn hobbels en valkuilen?

Iedere vreemdeling stuit in een ander land op onbekende omgangsvormen en gebruiken. Je kunt je **onzeker** voelen, omdat je niet weet hoe te handelen of te reageren. In Oman kun je je bijvoorbeeld afvragen:

- Hoe moet ik groeten?
- Wanneer en voor wie neem ik een cadeau mee?

Moet dit groot of klein zijn?

Deze onzekerheid kan het dagelijks leven en werk soms onnodig gecompliceerd maken. Maar ook kun je je als Nederlander **beledigd** voelen, omdat een Omani iets doet dat in onze cultuur echt niet kan. En omgekeerd kan een Omani het gedrag van een Nederlander die in zijn land woont, werkt of op bezoek is, als onbegrijpelijk ervaren. Of hij kan geërgerd zijn over het gedrag van een Nederlander.

Het moge duidelijk zijn: onbekendheid met Omani *mores* kan leiden tot onzekerheid en onbegrip. Men reageert misschien verkeerd, en voilà, een misver-

stand is geboren. Zo'n misverstand kan grappig zijn, zonder verdere consequenties. Maar het kan ook zorgen voor flinke problemen. Juist om dit te vermijden en het verblijf in Oman gemakkelijker en succesvoller te maken, heb ik in dit boek de belangrijkste Omani omgangsvormen op een rij gezet. Talrijke voorbeelden van 'culturele botsingen' uit de dagelijkse praktijk alsmede kaders met achtergrondinformatie zorgen voor verheldering en verlevendiging. Zo kan dit boek dienen als een handreiking naar ons, de Nederlanders die met Omani's te maken hebben, maar tegelijk ook als een spiegel die wij onszelf kunnen voorhouden. Want door te lezen over andere omgangsvormen en gewoonten, leer je ook jezelf kennen.

Aanpak

Dit boek is bedoeld voor Nederlanders en andere Europeanen die voor korte of langere tijd in Oman verblijven, zoals werknemers van internationale instellingen en bedrijven, diplomaten, maar ook ambtenaren, studenten, toeristen, al dan niet heen-en-weer-reizende zakenlieden en zo meer. Met vertegenwoordigers van deze 'doelgroep' alsook met een flink aantal Omani's die met Nederland(ers) contacten hebben heb ik uitgebreid gesproken. Ik vroeg hen naar hun ervaringen in de onderlinge omgang: Wat valt hen op? Wat waarderen ze? Wat ergert hen? Wat begrijpen ze niet? Wat vinden ze raar? En zo voort. Om een zo breed en betrouwbaar beeld te krijgen reisde ik door heel Oman en bezocht ik er diverse instellingen, bedrijven, ministeries, winkels, markten, scholen en musea. Voorts heb ik een groot aantal publicaties terzake bestudeerd. Zie hierover de literatuurlijst.

In een boek over omgangsvormen liggen **stereotypen** op de loer. De door mij in dit boek gegeven vormen van, en wenken voor correct gedrag in Oman gelden niet altijd en overal. Er zijn **significante verschillen**; in de hoofdstad Muscat is men qua omgangsvormen moderner en verlichter dan in het conservatievere binnenland. Maar een voortdurend nuanceren en benoemen van uitzonderingen zou dit boek onleesbaar maken. Voorts worden ten behoeve van de duidelijkheid onderwerpen soms herhaald.

Op basis van mijn vele gesprekken en persoonlijke



II

Oman & Nederland

VEEL OVEREENKOMSTEN EN EEN GOEDE SAMENWERKING



Z.E. Sayyid Muhammed bin Harub al Said, ambassadeur van het Sultanaat (voorop), biedt op Paleis Noordeinde aan koningin Beatrix zijn geloofsbrieven aan (december 2009).

Het is niet verwonderlijk – gelet op de hierboven genoemde overeenkomsten tussen Nederland en Oman – dat er opvallend veel onderlinge contacten zijn. Op allerlei terreinen komen wij elkaar tegen:

Politiek Sinds 1992 vinden jaarlijks – en dit is uitzonderlijk! – op het hoogste ambtelijk niveau besprekingen plaats tussen onze Ministeries van Buitenlandse Zaken. Het algemene beleidsbericht van 2009 van ons Ministerie schrijft: ‘Oman is een van de stabielste landen in de regio [...] Het land kende de afgelopen 35 jaar een periode van ongekeerde economische en sociale bloei’. Voorts heeft Nederland twee ambassadeurs in Oman: een namens ons Koninkrijk en een als directeur van het *Middle East Desalination Research Center MEDRC* te Muscat.

Economie Het Nederlandse bedrijfsleven is prominent aanwezig in Oman, onder meer in PDO (= Petroleum Development Oman, het staatsoliebedrijf waarin Shell een aandeel van 34% heeft). Het Havenbedrijf Rotterdam ontwikkelt een industriële haven bij Sohar in een joint venture met het Sultanaat (SIPC, Sohar Industrial Port Company). Verder zijn Nederlandse bedrijven als Boskalis, Draka, Fugro, Interbeton, Van Oord, Steinweg Handelsveem, Tebodin en vele andere actief in Oman.

Wetenschap en onderwijs Aan de Roosevelt Academy te Middelburg studeren Omani studenten met beurzen die door het Nederlandse bedrijfsleven beschik-



blamage zijn. De gast moet altijd, ik herhaal: altijd, tevreden zijn. Een zeer hooggeplaatste Omani man die westerse gasten voor een diner ontving, bedacht een opmerkelijke combinatie van oosterse en westerse eetgewoonten. Elke gast kreeg vier borden met verschillende soepen op een dienblad gepresenteerd en kon er ééntje uitkiezen. De andere drie gingen terug naar de keuken.

Varkensvlees zult u nooit krijgen en hoort u evenmin te serveren. Het varken wordt als onrein beschouwd en dus taboe. Onderschat dit niet! Er zijn wel restaurants die varkensvlees hebben, maar zij moeten daarvoor een aparte ijskast, kookruimte en keukengerei hebben. Supermarkten hebben een aparte varkensafdeling. Afbeeldingen van varkens kunnen als beledigend worden ervaren.

Soms eet men op de traditionele manier, dat wil zeggen rond de talrijke uitgestalde spijzen, zittend op een kussen op de grond net als vroeger in de woestijntent. Let dan op uw zitmanieren (zie p. 38). Men eet met de handen (soms met een mes). Ieder pakt naar believen van de grote volle schalen en schotels. Dit samen-eten bevordert het voor de Arabieren zo

belangrijke groeps- en gemeenschapsgevoel. Eet niet met uw linkerhand, ga hier eventueel uit voorzorg op zitten. Bent u linkshandig: leg dit vóór het eten uit, dan zal men het u niet kwalijk nemen. Het bij het eten gebruikelijke brood kunt u gebruiken als bestek, en wel als het ouderwetse schuivertje. Er zijn overigens ook enkele typisch Omani restaurants waar u op deze wijze kunt eten.

Heeft u genoeg gehad, laat dan iets op uw bord of in uw glas, anders zal men eindeloos aanvullen. Een leeg bord, glas of kopje betekent namelijk dat u niet genoeg heeft gehad. Als men met koffie rondgaat, schudt u met uw kopje om te laten zien dat u niet meer wenst.

De maaltijd duurt gewoonlijk niet lang, misschien een half uur, drie kwartier. Overigens wordt tijdens het eten soms nauwelijks gepraat. Conversatie speelt hierbij, anders dan bij ons, een ondergeschikte rol. Stilte in een gesprek is dus niet pijnlijk. Evenmin doet men hier aan eindeloos tafelen zoals bij ons. Het kan dus zijn dat men nogal abrupt opstaat van tafel. Als afsluiting wordt wierook gebrand. Daarna dient u te vertrekken.

DAAR PRAAT JE NIET OVER...

EEN GESPREK IN 1955 TUSSEN DE SCHRIJVER JAMES MORRIS EN EEN ARABIER

Morris: 'Wat vindt u van de revolutionaire gebeurtenissen (bedoeld wordt het optreden van president Nasser) in Egypte?'

Arabier: 'U weet waarschijnlijk net zoveel als ik, maar misschien wilt u de oude haven van Muscat nader bekijken? U bent van harte welkom!'

Morris: 'Denkt u dat de Saoedi's heftig zullen reageren op de vereniging van Muscat en Oman [tot dan toe twee verschillende 'landen'] door Sultan Said bin Taimoer?'

Arabier: 'Het dadelseizoen is tot nu toe erg teleurstellend, helaas'.

Morris: 'Is het niet bijzonder dat het hele land nu tot één Sultanaat is verenigd?'

Arabier: 'Ja, vindt u deze lekkernijen niet heerlijk?'

In: James Morris, Sultan in Oman. Londen 1957



IX

Zaken doen in Oman

‘BETER EEN GOED CONTACT DAN EEN GOED CONTRACT’*



Taartsnijceremonie: het feestelijk samen aansnijden van een grote en toepasselijk vormgegeven taart hoort bij bijzondere gelegenheden als het ondertekenen van contracten, het inwijden van gebouwen of – zoals hier – de start van dagelijkse vluchten van Muscat naar Dammam door Oman Air. Men proost immers niet met alcohol zoals champagne. (met dank aan Oman Air).

Geduld is een schone zaak en andere wenken

In het algemeen kan er – als u zich netjes kleedt en beleefd bent – wat (zakelijke) etiquette betreft weinig fout gaan in Oman. De Omani's zijn erg toegankelijk en aangenaam in hun contacten. In de voorgaande hoofdstukken kunt u trouwens veel informatie vinden, die ook van toepassing is op zakelijke contacten. Een algemene basisregel in uw contacten met Arabieren is: wees geduldig en volhardend! Haast heeft geen zin, want het motto *tijd = geld* geldt hier niet.

* Uitspraak van een Nederlandse diplomaat

Algemene punten Net als in andere Arabische landen, zijn stammen en families erg belangrijk. Omdat iemands loyaliteit aan zijn familie essentieel is, is het van belang te weten tot welke familie iemand behoort. Laat u daarin adviseren en eventueel begeleiden. De ambassades van Oman en Nederland kunnen eventueel deuren openen die anders (langer) gesloten blijven. Ook wekt het vertrouwen als u in gesprekken verwijst naar een gesprek dat u heeft gehad met de ambassadeur. Belangrijk: men is redelijk gewend aan (top)vrouwen in bedrijfsleven, diplomatie, organisaties enz. Als vrouw heb je in Oman dan ook geen problemen.

Opgepast: De onderlinge verbanden (wie hoort bij wie?) zijn vaak ondoorzichtig en dat kan lastig zijn. Zorg dat u erachter komt wie de beslissingsbevoegdheid heeft of hebben. Sommige expats klagen over de prominente rol van het familiebelang: 'Dan wordt er opeens een oom of een neef in het bedrijf benoemd in plaats van iemand die geschikt is voor de baan. Met als gevolg dat er geen sterke leiding is.'

Besef voorts dat – voor ons onvoorstelbaar – Omani zestigplussers vaak geen onderwijs gehad hebben, omdat Oman zich pas vanaf 1970 dankzij de inzet van de Sultan is gaan ontwikkelen. Daarom zitten talrijke westerse adviseurs op cruciale posten. Men had destijds geen voldoende gekwalificeerd personeel om de door de Sultan gewenste economische, politieke, sociale en culturele 'Wedergeboorte' van het land te realiseren. Men is bezig deze consultants geleidelijk te vervangen door Omani's. De top, dat wil zeggen de mensen die de beslissingen nemen, bestaat altijd uit Omani, maar daaronder zitten nog veel westerlingen. Daar zult u dus zeker mee te maken krijgen. Het middenmanagement bestaat vaak uit Indiërs.

‘DE EMIR VAN HOLLAND’

De eerbied voor status leidde eens tot een komisch Nederlands – Arabisch misverstand. Het ook in Qatar werkzame Nederlandse bedrijf *Interbeton* liet ter gelegenheid van het Sinterklaasfeest de Goedheiligman per boot aan land gaan. Vele Nederlanders stonden met hun kinderen enthousiast te zingen en te zwaaien vanaf het strand. Een aantal Qatari's keek toe. 'Wie is deze bebaarde oude heer in feestelijk rood gekleed en

met een opvallend hoofddeksel met een kruis erop?', vroegen ze. De Nederlanders vonden het té ingewikkeld om uit te leggen wie Sinterklaas was en zeiden dus simpelweg: 'Dat is de Emir van Holland'. Dit antwoord werd instemmend begroet. Een der Qatari informeerde daarop de staf van de Emir van Qatar – en korte tijd later verscheen een officiële delegatie om de hooggeplaatste gast uit Nederland te ontvangen...

een vrouw en kleine kinderen en dat kostte me te veel tijd. Ik verontschuldigde mij dus. Dat was lastig, men ervaart dat als te zakelijk, koud, ongestavrij. Zoiets moet je dus goed uitleggen.'

Verschillen

- **Ja of nee?** Als een Arabier ja zegt, bedoelt hij: ja, misschien, of neen. Arabieren willen voorkomen dat zij de ander krenken en praten daarom vaak om moeilijke zaken heen, brengen slecht nieuws in etappes, pogen het woord 'nee' te vermijden, enz. Het *hoe* is belangrijker dan het *wat* in de communicatie. Men kan dus ja zeggen, en vervolgens niets doen. Veel westerlingen kennen of begrijpen deze cultureel bepaalde gewoonte niet en trekken dan de (verkeerde) conclusie, dat Arabieren zich niet aan hun woord houden, dat ze manipuleren of liegen. Deze gewoonte deelt Oman overigens niet alleen met de gehele regio, maar ook met Azië. Op een Aziatisch/Arabische schaal zit Oman eigenlijk nog aan de kant van een verrassende mate van duidelijkheid en openheid, ook al zoekt men bij voortduring naar de meest charmante wijze om een boodschap over te brengen. Een goed verstaander heeft evenwel aan een half woord genoeg.
- **Nederlandse directheid** Wij Nederlanders zijn erg kort en direct en zeggen graag luid en duidelijk

waar het op staat. 'Geen woorden, maar daden'. Zo kunnen misverstanden en ergernissen ontstaan. Pas daarmee op. Trouwens, Amerikanen en Europeanen – en dus vooral Nederlanders – zijn uitzonderlijk in het debiteren van soms tamelijk botte uitspraken. Belangrijk is hoe u een gesprek opent. Niet recht voor zijn raap, maar liever met de Britse 'pleasantries'. Luister vooral goed. En maak contact. Reageer eventueel secundair, of kijk om u heen, hoe anderen het doen. Daar leert u ook van. Echter: dat wij Nederlanders recht door zee zijn, vinden Omani's soms ook juist aantrekkelijk bij het zaken doen.

- **Persoonsgericht >> taakgericht** Investeer in het opbouwen van een relatie. Arabieren doen zaken op basis van persoonlijke verhoudingen. Dat kost tijd! Want de Omani's willen u graag vaak zien. Dit betekent: plan niet op zijn Nederlands drie afspraken op een dag. Dat lukt niet als u een goede relatie wenst. Daarbij is persoonlijke toewijding belangrijk. De Arabier vereenzelvt zich met de leider, de dominantste persoon. Hij is loyaler aan zijn (concrete) baas dan aan een (abstracte) instantie. Als een Arabier op een ministerie werkt, dan werkt hij voor de minister en niet voor het ministerie. Veel expat managers begrijpen het daarom niet, als een Omani de belangen van zijn baas boven die van het bedrijf stelt. Zo kon het





Vergaderingen en besprekingen.

Aan de agenda wordt doorgaans stipt de hand gehouden. Voor Omani's geldt: vergaderen = zaken doen. Dit betekent: men houdt een kort praatje, is efficiënt en improviseert niet. Omani's zijn flexibel en staan open voor ideeën en suggesties. In de haven van Sohar bijvoorbeeld zijn zij bij een milieukwestie ingegaan op het voorstel van Nederlanders om de Dienst Milieuzaken van Rotterdam erbij te halen.

Enkele algemene wenken

- **Kom op tijd**, zeker op een eerste afspraak. Dat toont dat u de uitnodiging waardeert. Daarentegen kan een Arabier soms wel te laat komen, door een misverstand bijvoorbeeld, of omdat hij een 'hogere' onverwachts voor moet laten gaan.
- Spreek aan het begin van vrijwel iedere bijeenkomst waardering uit voor enerzijds Z.M. de Sultan die de 'Wedergeboorte' van Oman heeft mogelijk gemaakt en anderzijds – indien van toepassing – voor de rol daarin van uw gesprekspartner.



MADJLIS

Dit is de stam- of familieraad. Vroeger waren er onder de verschillende stammen eindeloze conflicten en onderlinge vetes – vooral over water, land en weidegronden – ten gevolge van de harde strijd om het bestaan in de woestijn. In de *madjlis* bespraken de mannen deze problemen, maar ook alle andere zaken. Dit geldt nog steeds. Mannen doen graag zaken in hun *madjlis*, een grote aan het huis gebouwde ruimte met eigen ingang en opfrisruimte. Nog steeds hebben Omani huizen twee voordeuren: één voor de normale toegang, één voor de mannen die zo zonder de vrouwen te zien de *madjlis* in en uit kunnen lopen. Het is een soort open huis, meestal tussen vijf en tien uur 's avonds, met alleen mannelijk bedienend personeel. De mannen kunnen onaangekondigd binnenlopen, kort of lang blijven, wat drinken, wat eten en vooral praten, veel praten. En zaken doen! Een Nederlander die al lang in Oman woont, is toegelaten tot zo'n *madjlis*: 'Nu kan ik eindelijk in het persoonlijke vlak praten. Je kunt er ook langer praten en daarom goed zaken doen'. De meeste mannen hebben een vaste ontvangdag – het is een beetje te vergelijken met de inmiddels verdwenen Nederlandse 'jour' tot 1940: bij deze vrouwenaangelegenheid kon je op een vaste dag, de *jour*, vrijblijvend op

bezoek gaan en ontspannen praten met andere vrouwen die er die dag waren. Jongeren (jongens) zitten ook in de *madjlis*. Zij doen er aan videogames, bekijken films, blijven er soms tot twee uur 's nachts. Hun ouders vinden dat uitstekend, want zo hebben ze zicht op hun kinderen en hoeven ze zich geen zorgen te maken.



Huis met twee voordeuren, rechts ingang van *madjlis* (foto Reinildis van Ditzhuizen).

