

Der Arabien Knigge - Teil 4

Die hohe Kunst der arabischen Kommunikation

In unserer Rubrik „Der Arabien-Knigge“ werden Sie fit gemacht für Ihr geschäftliches Engagement in den VAE. Sie erhalten wertvolle Insider-Tipps im Umgang mit arabischen Geschäftspartnern – damit Ihr Business in den Vereinigten Arabischen Emiraten eine Erfolgs-Story wird!

Text: Dr. Gabi Kratochwil

Vielleicht ist es Ihnen auch schon einmal so ergangen: Sie fragen einen Araber nach dem Weg. Sehr freundlich und gestenreich erklärt er Ihnen genau, wie Sie an Ihr Ziel gelangen. Sie folgen der Beschreibung und merken, dass das nicht der Weg sein kann. Sie fragen die nächste Person. Das Szenario wiederholt sich. Zehn Fragen, zehn unterschiedliche Antworten sind durchaus möglich. Keiner der Befragten wird Ihnen – auch wenn er den Weg gar nicht kennt – sagen: „Nein, tut mir leid, das weiß ich nicht.“ Denn das wäre ein Mangel an Hilfsbereitschaft, ein Affront. Wenig ziel führend, denken Sie?

„Sagen, was Sache ist“ gilt im arabischen Raum als unhöflich und ungebildet. Das gilt auch für ein „Nein“. Man vermeidet es, dem Gegenüber ein Anliegen durch ein direktes „Nein“ abzuschlagen. Ein „Nein“ würde das Gegenüber verletzen und eine Störung auf der

Beziehungsebene nach sich ziehen. Im arabischen Raum wird indirekt kommuniziert, es werden umschreibende Begriffe, Metaphern oder auch Vergleiche verwendet. Die Rhetorik der indirekten Rede ist im arabischen Raum eine wahre Kunst. Nicht immer ist der rote Faden für uns da erkennbar.

„Yes“ is „yes“?

Tückisch, aber Fakt: Ein „Ja“ muss nicht unbedingt auch ein „Ja“ meinen, sondern kann ein „Vielleicht“ oder auch ein höfliches „Nein“ bedeuten. Im arabischen Raum gilt das „nicht gesprochene Wort“, d.h. man muss zwischen den Zeilen lesen lernen. Eine verallgemeinernde, aber dennoch oft zutreffende Faustregel lautet: Wenn ein diplomatischer Araber „ja“ sagt, meint er „vielleicht“, wenn er „vielleicht“ sagt, meint er „nein“ und wenn er „nein“ sagt, dann ist er undiplomatisch. Das Wie steht vor dem Was. Sachverhalte werden eher umschrieben,

Interpretationsräume genutzt, vor allem bei Kontroversen.

Watch out for the eye-brow

Eine große Rolle in der Kommunikation spielen nonverbale Signale. Ein „Nein“ kann beispielsweise durch das Hochziehen der Augenbrauen oder ein leichtes Zungenschmalzen signalisiert werden. Werden die Zeigefinger beider Hände aneinander gelegt oder gerieben bedeutet das „Freundschaft“. Man will Ihnen signalisieren, wir machen das zusammen. Je besser Sie sich mit typisch arabischen Gesten und Mimik vertraut machen, desto sicherer können sie kommunizieren und Aussagen richtig einordnen. Denn der Anteil der nonverbalen Kommunikation im arabischen Raum ist mit Blick auf die Gesamtaussage bzw. Gesamtinformation in der Regel wesentlich höher als der Anteil der direkten, d.h. verbalen Kommunikation.

Das Gesicht wahren

Die indirekte Kommunikation ist eine hochgeschätzte Kunst und keineswegs gleichbedeutend mit Ungenauigkeit oder Feigheit. Kontroversen werden ebenso ausgehandelt, eben nur anders, indirekt. In kollektiven Gesellschaften ist es von zentraler Bedeutung, das Gesicht zu wahren. Ehre und Loyalität sind auch bei Kontroversen stets zu schützen. Was von uns oft interpretiert wird als „um den heißen Brei herum reden“, das hat in beziehungsorientierten Gesellschaften, wie der arabischen, die wichtige Funktion die Beziehungsebene zu schützen. Der zugleich auch deutlich expressive Kommunikationsstil (emotional, laut, nicht linear, gestenreich) im arabischen Raum ist also nicht gleichbedeutend mit „Direktheit“ und sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass indirekt kommuniziert wird.

Achten Sie also auf umschreibende und verallgemeinernde Formulierungen Ihres arabischen Geschäftspartners. Hören Sie zum Beispiel auf Ihre Frage, wie er denn Ihr Produktangebot findet: „Die Deutschen sind im Allgemeinen für Ihre Qualität bekannt“, dann heißt das noch lange nicht, dass er das auch auf Ihr Produkt bezieht. Möglicherweise deutet er Ihnen sehr

höflich an, dass es durchaus noch Verbesserungen gibt oder aber, dass er ganz und gar nicht davon überzeugt ist und der Deal möglicherweise geplatzt ist. Wechselt er mitten in einem Meeting abrupt das Thema oder überhört ständig Ihre Nachfragen, dann kann auch das ein Hinweis sein. Genau hinhören, den Kontext mit einbeziehen, auf nonverbale Signale achten, lautet da die Devise. Und das fällt uns Deutschen oft schwer, da wir einen direkten, linearen und offenen Kommunikationsstil gewohnt sind. Missverständnisse sind da vorprogrammiert. Die jüngere Generation arabischer Geschäftsleute kommuniziert inzwischen auch direkter, da kann es dann schon einmal vorkommen, dass Sie ziemlich

schnörkellos gefragt werden: „What's your point?“ Und noch etwas: Unterbrechen, sich ins Wort fallen und durcheinander reden, ist im arabischen Raum ein Zeichen von Engagement und keineswegs unhöflich.

Zurück zu unserem Wegsucher: Auf seine Frage, warum man ihm denn nicht gesagt habe, dass man den Weg nicht kenne, das sei doch schließlich nicht schlimm, bekam er die Antwort: „We just wanted to make you happy!“

So long – Ila-l-liqa – Bis demnächst und zur nächsten Ausgabe, in der es dann um „Time and Timing – Erfolgreiches Zeitmanagement im arabischen Raum“ geht. ■

Autorin **Dr. Gabi Kratochwil** ist Trainerin für interkulturelle Kommunikation und freie Journalistin mit langjähriger Erfahrung im arabischen Raum. Als promovierte Islamwissenschaftlerin berät sie führende deutsche Unternehmen, Institutionen und Verbände bei ihren Geschäftsbeziehungen in arabische Länder. Zahlreiche Publikationen, Vortragsreihen und Beiträge in Printmedien und Hörfunk (WDR) zum arabischen Raum und Islam.

Seminar Informationen:

CrossCultures ■ Interkulturelle Kommunikation

Dr. Gabi Kratochwil, Hauptstrasse 100, D-50226 Frechen

Fon/Fax: +49 (0) 22 34 - 95 10 64, Mobil: +49 (0) 1 73 - 525 72 17, www.cross-cultures.de

