

УДК: 2964

МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В АРАБСКИХ СТРАНАХ

Шагалина Е.А.

ПГУ – Пензенский государственный университет, Россия, Пенза,

e-mail: yekaterina.shagalina@bk.ru

Рассмотрим особенности арабской деловой культуры; определим тенденции и перспективы развития арабских стран; также ознакомимся с особенностями российско-арабского сотрудничества; рассмотрим взаимодействия российского и арабского менеджмента. В ходе исследования были изучены особенности арабской деловой культуры; выявлены особенности ведения переговоров и бизнеса в целом с арабами; так же рассмотрим, какие идеи арабских партнеров могут быть использованы в российском менеджменте. Предметом данной работы является арабская деловая культура, а объектом выступает Российско-Арабский Деловой Совет.

Ключевые слова: коммуникации, Арабские страны, международное сотрудничество, бизнес, этикет, деловая культура.

INTERNATIONAL COMMUNICATIONS IN ARABIC COUNTRIES

Shagalina E.A.

PSU - Penza State University, Russia, Penza, e-mail: yekaterina.shagalina@bk.ru

Consider the features of the Arab business culture; determine the trends and prospects of development of the Arab countries; also get acquainted with the features of Russian-Arab cooperation; consider the interaction of Russian and Arab management. The study examined the characteristics of Arab business culture; features of negotiations and business as a whole with Arabs were revealed; we'll also consider what ideas of Arab partners can be used in Russian management. The subject of this work is the Arab business culture, and the object is the Russian-Arab Business Council.

Keywords: communications, Arab countries, international cooperation, business, etiquette, business culture.

Актуальность данной темы. В последнее десятилетие отношения между Россией и странами Арабского Востока начали развиваться на новом этапе, т.е. не только на государственном уровне, но и на уровне частных фирм и отдельных лиц. В связи с развитием и укреплением официально-деловых контактов проблема, вынесенная в качестве темы данной научной статьи, становится весьма актуальной. Опубликованные на разных языках сборники по деловой корреспонденции затрагивают лишь узкий круг вопросов, в то время как тема бизнес этикета намного шире и глубже. Учитывая тот факт, что партнерами по общению выступают представители арабо-мусульманской культуры, на первый взгляд чуждой и непонятной европейцу, чрезвычайно важными становятся вопросы межкультурной коммуникации.

Несмотря на важность этой проблемы, она недостаточно разработана. В то же время, знание, соблюдение и уважение правил этикета народа, с которым предстоит контакты, значительно упрощает процесс общения в условиях современного мира, который под влиянием глобализационных и интеграционных процессов превратился, по мнению ряда ученых, фактически в "большую деревню". Видимое стирание границ и унификация этикета общения, вызванная повсеместным проникновением западноевропейских и американских ценностей и норм, отнюдь не лишает разные страны и народы их самобытности, а следовательно, и традиций, и даже вызывает усиление внимания к национальным культурам и их защите.

Существует немало примеров того, что одного лишь блестящего знания иностранного языка недостаточно для успешного ведения переговоров и повседневного делового общения. Незнание и, вследствие этого, нарушение правил этикета, принятого в данной стране, может привести к срыву переговоров и охлаждению отношений, что не раз наблюдалось в общении между арабами и европейцами. Безусловно, какие-то проступки простительны иностранцу, но для установления атмосферы полного взаимопонимания и доверия необходимо показать, что человек знает и уважает правила этикета.

Целью данной работы является выявление особенностей арабской деловой культуры и определения тенденций развития арабских стран, а также рассмотрение российско-арабского сотрудничества.

Исходя из поставленных целей, предполагается решить следующие задачи:

1. Изучить особенности арабской деловой культуры.
2. Определить тенденции и перспективы развития арабских стран.
3. Выявить особенности ведения переговоров и бизнеса в целом с арабами.
4. Рассмотреть взаимодействия российского и арабского менеджмента.

5. Найти какие идеи арабских партнеров могут быть использованы в российском менеджменте.

Предметом данной работы является арабская деловая культура, а объектом выступает Российско-Арабский Деловой Совет.

Для написания данной научной статьи были использованы учебные пособия таких авторов, как: С.Э. Пивоваров, В.В. Кочетков, А. Прохоров, Т.Г. Грушевицкая, классиков: Фокс Тромпенаарс, Э. Холл, Хофстеде и т.д., а также интернет ресурсы.

Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ) (араб. Аль-Амират аль-Арабия аль-Муттахида), федеративное государство в Юго-Западной Азии, в восточной части Аравийского полуострова, на побережье Персидского и Оманского заливов. На севере граничит с Катаром, на юге и юго-западе с Саудовской Аравией, на северо-востоке и юго-востоке с Оманом. На севере омывается водами Персидского залива, на востоке – Оманского залива. Общая протяженность границы 867 км, береговой линии – 1318 км. В состав ОАЭ входят эмираты: Абу-Даби (Абу-Заби; площадь 67 350 кв. км, или 87% территории страны), Дубай (Дибай; 3900 кв. км, или 5%), Шарджа (2600 кв. км, или 3,3%), Аджман (259 кв. км, или 0,3%), Рас-эль-Хайма (1700 кв. км, или 2,2%), Умм-эль-Кайвайн (750 кв. км, или 1%), Эль-Фуджайра (1150 кв. км, или 1,5%). Сухопутные границы проходят по пустыням и четко не определены. Общая площадь – ок. 83 600 кв. км (включая острова Абу Муса, Большой и Малый Томб). Население – около 3,13 млн. человек, в т.ч. 2,05 млн. неграждан (2002). Столица – Абу-Даби (420 тыс.).

Большую часть территории ОАЭ занимают солончаки и песчаные пустыни, на западе расположены песчаные и каменистые пустыни, на востоке и северо-востоке – горы Хаджар (высшая точка – г. Адан, 1127 м). Самая высокая точка страны – гора Джабаль Йибир (1527 м). К востоку от залива Эль-Удайд, расположенного у основания п-ова Катар, простираются движущиеся песчаные дюны, вдоль побережья распространены плоские бесплодные солончаки. Берега преимущественно низкие, побережье изрезано небольшими бухтами, обрамлено островками и коралловыми рифами, выступающими над поверхностью мелководий. Основными полезными ископаемыми являются нефть и природный газ. Запасы нефти оцениваются в 12 330 млн. т. (около 10% мировых запасов). Основные нефтяные месторождения в Абу-Даби – Асаб, Беб, Бу Хаса, Аль-Закум, в Дубае – Фаллах, Фатех, Юго-Западный Фатех, Маргхам, в Шардже – Мубарак. Запасы природного газа составляют 5794 млрд. куб. м. По запасам природного газа ОАЭ занимают 4-е место в мире после России, Ирана и Катара. Имеются также залежи урановой, хромовой и никелевой руд и бокситов.

Религия. Все законы, обычаи и традиции ОАЭ подчиняются одной исторической идее – служению Ислама. Ислам — это официальная религия Объединенных Эмиратов; более 80% населения страны исповедует ислам. Религия в ОАЭ играет очень важную роль в формировании местных обычаев и этикета. И хотя в Эмиратах, как правило, толерантное общество, с пониманием относящееся к привычкам и потребностям туристов и путешественников, местные жители ожидают от гостей своей страны уважительного отношения к своим традициям, обычаям.

Виды партнерства в исламском бизнесе. В исламском бизнесе существуют четыре разновидности партнерства:

- Инан - это сотрудничество и в предпринимательском деле, и в его финансировании, при разделе дохода сообразно участию и в том и другом, а убытков - в зависимости от доли участия в капитале. По форме организации инан - это общество с ограниченной ответственностью. Оно включает в себя лиц, которые вложили в общее дело разный по сумме капитал и несут различную ответственность. Соответственно, различна и получаемая ими прибыль, размер которой заранее оговариваются в договоре. Партнеры не должны превышать заранее оговоренные полномочия, если о таком превышении не была достигнута новая договоренность;

- Муфавада - долгосрочное соглашение между торговыми домами относительно обоюдной коммерции и взаимной торговли, поддержки, а также страхования. Муфавада по форме представляет собой общество с неограниченной ответственностью, предусматривающего страхование предпринимательского риска и оказание посреднических услуг. Члены этого товарищества имеют равные доли в капитале. Согласно договоренности, получаемая в рамках муфавады прибыль делится поровну между всеми партнерам;

- Вуджух - соглашение о предоставлении кредита. Партнеры получают беспроцентный кредит и осуществляют совместную деятельность. Прибыль заранее оговаривается, а убытки несет каждый участник проекта на сумму используемой доли кредита;

- Амаль - партнерство, основанное на совместном труде (как физическом так и интеллектуальном) участников без привлечения капитала, когда двое или более производителей выбирают какой либо род деятельности и собственными силами осуществляют работу. Амаль исключает объединение денежных средств партнеров, предполагая кооперацию личных усилий; прибыли делятся на основе договоренности о вкладе каждого в общее дело.

В исламском бизнесе существует ряд ограничений. К запрещенным видам деловой активности относятся:

- ростовщичество;
- неопределенные сделки с повышенным риском;
- виды деятельности несовместимые с моралью ислама (игорный бизнес, лотереи, спекуляция ценными бумагами);
- традиционное коммерческое страхование;
- производство и торговля запрещенными товарами;
- установление монополии, а также сговор с целью установления цен на монопольный товар;
- нерациональное использование природных ресурсов или препятствование к их восстановлению.

Исходя из особенностей модели арабской экономики, арабский стиль менеджмента обладает собственной системой ценностей и имеет следующие характеристики:

- 1) планирование результатов ориентировано не на трудовой процесс, а на индивидуальность работника как личности;
- 2) мероприятия по активации деятельности работников и менеджеров способствуют возникновению внутренних мотивов, направленных не на достижение поставленных целей коллектива, а на удовлетворение потребности в повышении должности, получении полномочий;
- 3) необходимость предвидения в процессе работы социальных условностей поведения работников различного пола;
- 4) использование личных коммуникативных каналов в процессе выработки решения, поиска информации, выдачи плана работы;
- 5) подбор персонала и менеджеров по признаку принадлежности к одной семье, сообществу (клану);
- 6) недооценка временного ресурса как наиболее ценного и временных ограничений любых процессов, в том числе и коммуникативных;
- 7) деятельность менеджеров нижестоящих уровней управления подчинена вышестоящим по уровню менеджерам.

Этикет - это установленный порядок поведения в обществе. Это понятие включает в себя свод писаных и неписаных правил, нарушение которых мешает нормальному ведению дел. К таким правилам можно отнести и речевые формулы приветствий, прощаний, благодарности, извинения, жесты и позы участников общения и многое другое.

Арабский этикет к непониманию чаще всего приводит толкование чуждых обычаев через призму своих. Например, в Алжире и Египте после удачной шутки или остроты принято протягивать собеседнику ладонь, по которой собеседник ударяет своей ладонью, в то время как у русских протянутая рука воспринимается как намерение попрощаться, и они начинают её пожимать, чем вызывают большое недоумение собеседника.

Крайне важно помнить, что левая рука в Арабских Эмиратах считается «нечистой», поэтому, будь то рукопожатие, ужин, предложение взять что-то, по правилам этикета нужно всегда использовать только правую руку. Используя правую руку, вы также показываете, что у вас добрые намерения, так как в стародавние времена в правой руке всегда сжималась рукоятка меча.

В Объединенных Арабских Эмиратах в качестве приветствия используют рукопожатие, но более мягкое, чем принято в России. Приветствовать людей нужно индивидуально, начиная, конечно, с хозяина или человека с высшим статусом, который подает Вам руку первым.

Знакомые между собой мужчины, встречаясь, похлопывают друг друга по спине, прикасаются щеками, могут обменяться поцелуями. Но никогда мужчина не может так приветствовать девушку. Мужчины не должны пожимать руку женщине, если та не протянет руку первой.

Арабы предпочитают иметь дело лично с теми, кого они знают, поэтому на встрече лучше иметь знакомого человека, который познакомит вас. У этого человека лучше заранее узнать статус и должность вашего нового знакомого, чтобы проявить максимум уважения и внимания к нему. Что касается незнакомцев, улыбки и кивка головы при встрече, как правило, достаточно.

Как считают многие бизнесмены из разных стран мира, Объединенные Арабские Эмираты является процветающим центром для осуществления бизнеса, страной с огромными возможностями инвестирования и экономического роста. Но, так как, даже для бизнес кругов ОАЭ священный Ислам всегда стоит на первом месте, то любому иностранцу, для грамотного и доверительного ведения дел с жителями этой страны, стоит ознакомиться хотя бы с основами религиозных и культурных традиций и обычаев, принятых в Эмиратах.

На сегодняшний день большую часть бизнеса в стране ведут потомки древних купеческих семей. За прошедшие века они смогли создать крепкую основу успешного международного сотрудничества. В ОАЭ Вы сможете встретить крупные компании, работающие на рынке более 15 лет, а также исторически сложившиеся торговые ассоциации, переходящие их рук в руки по наследству.

В арабских компаниях принята четкая организационная иерархия. Обычно лишь один человек в компании, чаще всего владелец, принимает все ключевые решения и обладает многочисленными правами. Тем не менее, все деловые отношения строятся на уважении, радушии и доверии.

Договариваться о встречи с партнерами из ОАЭ следует лично, по телефону и заранее, так как любые письменные договоренности по электронной почте, не считаются официальным документом.

Современный этикет в арабском мире испытывает влияние нескольких факторов. Рассмотрим их все по очереди.

Арабский этикет и ислам.

Ислам, как известно, является государственной религией в большинстве арабских стран. Теоретически жизнь любого мусульманина, каждое его действие, и даже его мысли, строго регламентируются Кораном и сунной. В мусульманском мире Коран всегда оказывал и продолжает оказывать сейчас огромное влияние на формирование человеческой личности: он играет важную роль в:

1. становлении отношения человека к другим людям;
2. в становлении отношения к миру в целом;
3. в формировании норм поведения и общения

Ислам накладывает отпечаток даже на другие религиозные конфессии в арабском мире. Так, коптская христианская церковь в Египте под воздействием процесса исламизации приобрела некоторые черты, свойственные исламу: копты могут не снимать в церкви головной убор, но зато очень часто снимают обувь при входе.

Арабское понимание этикета запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным. Арабы во время беседы избегают суетливости и поспешности. В некоторых арабских странах принято во время переговоров попутно с главной проблемой решать и второстепенные дела. В этом случае Вы должны проявить терпение, напористость и торопливость могут только помешать. Кроме того, в характере арабов избегать определенности: однозначных «да» и «нет». Вместо этих категоричных слов они используют туманное выражение «Ин ша аллах», что в дословном [переводе с арабского языка](#) означает «Если Аллах сделает» (т.е. «всеу воля божья»).

Чего надо избегать в разговоре с арабом:

- Арабы крайне чувствительны к вопросам, так или иначе связанным с национальной независимостью, поэтому все, что каким-то образом может рассматриваться как

вмешательство в их внутренние дела (вплоть до безобиднейшей, но в данном случае неосторожно сформулированной фразы «Мы бы посоветовали вам...»), будет беспощадно отвергаться. А точнее на переговорах не следует расспрашивать о природных богатствах страны, о проблемах взаимоотношений с другой страной, а также о конфликтных ситуациях внутри страны.

- Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции. В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным. Все контакты и обсуждения ведутся с мужчинами. Более того, ни в коем случае нельзя говорить с арабом на женские темы. Обиду и недовольство у араба вызывает типичный вопрос для европейца: "Как поживает Ваша жена?". Это может быть воспринято как личное оскорбление.

Арабские собеседники привыкли решать вопросы, стоя близко к собеседнику, можно сказать нос к носу. Часто они берут европейца за руку, как бы демонстрируя этим свою дружбу. Если в такой ситуации отойти, араб обижается. Мужчина не может касаться женщины. Не садитесь так, чтобы подошвы ваших ботинок были видны хозяину, - это считается неприличным. Считается неприличным размахивать пальцем, показывая отрицательный ответ. Нельзя использовать жест, означающий «очень много» (проводить рукой по горлу), он будет истолкован как угроза собеседнику. Нельзя указывать на араба ногой, будет истолковано как глубокое оскорбление.

В современной России становится все больше и больше иностранных инвесторов. А значит, растет число именно внешнеэкономических и политических связей, союзов. А потому особенно сильно возникает необходимость в знании закономерностей и механизмов ведения деловых переговоров с иностранными специалистами.

Трудности на переговорах зачастую возникают в связи с различиями в ожиданиях, которые нередко обусловлены различиями национальных культур. Знание национальной специфики ведения переговоров поможет избежать ошибок восприятия и произвести более благоприятное впечатление на партнера, установить с ним долгосрочные партнерские отношения.

В своей работе я рассмотрела только один стиль ведения переговоров - арабский. Мы выявили особенности арабской деловой культуры, описали развития арабских стран, а также рассмотрели особенности ведения деловых переговоров с представителями арабской культуры.

Хотя и у России с арабскими странами давно уже установлены неплохие связи в сфере туризма, транспортных перевозок и торговли, тем не менее, по-настоящему прочные деловые

контакты между бизнесменами наших стран, по существу, до сих пор находятся в зачаточном состоянии. И дело не в том, что те же предприниматели из России не хотят вести дела в заливе, который ежегодно развивается от нефтегазовых доходов в общей сложности на 50-60 миллиардов долларов (и это притом, что население каждой из стран залива, за исключением Саудовской Аравии, составляет меньше миллиона человек). Просто для того, чтобы войти в доверие к местным арабским бизнесменам и предложить им даже очень выгодный во всех отношениях проект, надо запастись просто адским терпением и детально изучить традиции и нравы арабов.

Арабский этикет, стиль ведения переговоров и т.п. я рассмотрела в данной работе, но следует, однако, помнить, что описания национальных переговорных стилей вовсе не означают, что именно так будут вести переговоры представители той или иной стороны. Национальный стиль - это наиболее вероятные особенности ведения переговоров, однако не следует считать их обязательными.

Однако стоит отметить, что в России существует проблема нехватки специалистов, обладающих практическими знаниями арабского стиля менеджмента, экономической конъюнктуры арабских стран, расширение представлений о форме, специфике и перспективах ведения бизнеса в странах Ближнего Востока и Северной Африки. Основными направлениями деятельности должно стать объединение усилий предпринимателей и школы бизнеса для освоения новых направлений российско-арабского делового сотрудничества, налаживание связей между научными и бизнес структурами, а также решение вышеназванной проблемы.

Список литературы:

1. Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации/ Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин// М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
2. Кочетков В.В. Деловые культуры в международном сотрудничестве/ В.В. Кочетков// М.: Социум – 2014.
3. Кочетков В.В. Социология межкультурных различий/ В.В. Кочетков//М.: Социум – 2016.
4. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура/ Т.Н. Персикова// М.: Логос – 2014.
5. Пивоварова С.Э. Международный менеджмент /С.Э. Пивоварова// СПб.: Издательский дом "Питер" – 2014.
6. Прохоров А.П. Русская модель управления/ А.П. Прохоров// М.: Эксмо – 2016.
7. Сканави А. Арабский этикет. Языковые изыски, которые всегда на пользу/ А. Сканави// Журнал "Азия и Африка сегодня", № 7 – 2015.
8. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация/ С.Г. Тер-Минасова// М.: Слово – 2014.
9. <http://www.iimes.ru/>
10. <http://www.islamcom.ru>.
11. <http://www.rusexporter.ru/>
12. <https://www.openbusiness.ru/>
13. <https://www.visitdubai.com/ru/>
14. <https://internationalwealth.info/>
15. <https://www.uae-consulting.com/>