

УДК: 32.327

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА АРАБСКИХ СТРАН

Мельзетдинова Ю. С.¹

¹ПГУ – Пензенский государственный университет, Россия, ПГУ,

e-mail: yulya.melzetdinova@yandex.ru

Рассматриваются особенности ведения переговоров с бизнесменами Арабских стран. Выделены традиции национального стиля ведения деловых переговоров в данных странах, особенности деловой культуры и этикета. Анализируются основные стадии общения: приветствие, представление, обращение. Изучены основные особенности передачи визитных карточек, подарков. Представлен ряд рекомендаций по соответствующей переговорам одежде, а также необходимому поведению, как в официальной обстановке, так и в неформальной беседе. А также разработаны рекомендации по успешному проведению переговоров с бизнес-партнерами из Арабских стран.

Ключевые слова: Арабские страны, бизнес, культура переговоров, деловой этикет, правила поведения.

NATIONAL FEATURES OF BUSINESS ETIQUETTE IN ARAB COUNTRIES

The specifics of negotiating with businessmen from Arab countries. The traditions of the national style of conducting business negotiations in these countries, the features of business culture and etiquette are highlighted. The main stages of communication are analyzed: greeting, presentation, appeal. The main features of the transmission of business cards and gifts have been examined. A number of recommendations have been made on the appropriate negotiation of clothing, as well as on the required behavior, both in formal negotiations and in informal discussions. Also there are given recommendations for successful negotiations with business partners from Arab countries.

Keywords: Arab countries, culture of negotiation, business ethics, rules of conduct.

Melzetdinova Yu. S.¹

¹PGU – Penza State University, Russia, PGU, e-mail: yulya.melzetdinova@yandex.ru

Арабский мир состоит из множества стран, которые имеют свои ярко выраженные национальные особенности. В то же время, выделяют ряд характерных черт, присущих в большей или меньшей степени бизнесменам арабских стран. При установлении деловых контактов с арабскими партнерами обязательно следует учитывать то, что их этические нормы во многом отличны от европейских. При недостаточном понимании этих различий возможны недоразумения, которые приводят к конфликтам и недоверию, что в конечном итоге приводит к плохим результатам переговоров. Именно исламские традиции оказали огромное влияние на формирование характера арабов. Во многих западных странах церковь отделена от государства, а в большинстве арабских государств этого нет, общественное поведение, политика и бизнес определяются религиозными нормами. Предметом являются деловые культуры, этикет, переговоры в арабских странах. Объектом исследования – Арабские страны. Цель – изучение национальной особенности деловой

культуры арабских стран. Для достижения поставленной цели в работе выдвигаются следующие задачи:

- рассмотреть понятие и сущность деловой культуры.
- изучить становление и развитие арабской деловой культуры.
- проанализировать особенности проведения деловых переговоров.
- рассмотреть роль этикета в деловых коммуникациях.

В ходе написания данной работы были использованы такие методы исследования, как: анализ, сравнение, описание, классификация.

Актуальность темы выражается тем, что в современном мире переговоры стали частью нашей жизни, а чтобы они проходили успешно, необходимы знания о культуре.

В арабском стиле каждая страна имеет свою специфику. В качестве общих черт многие исследователи отмечают национальную гордость и осознание исторической значимости, восприятие необходимости сильного лидера и достаточно развитые бюрократические традиции. Арабские участники переговоров внимательно относятся к личности своего партнера и его отношению к общеарабским ценностям, как правило, стремятся установить с ним доверительные отношения. Они также предпочитают проводить предварительную проработку тех или иных деталей, обсуждаемых на переговорах вопросов. При установлении деловых контактов с арабскими партнерами обязательно следует учитывать то, что их этические нормы во многом отличны от европейских. При недостаточном понимании этих различий возможны недоразумения, зачастую приводящие к конфликтам и недоверию.

Использование отношений является важным элементом при ведении переговоров в Арабских странах. Они ожидают долгосрочные обязательства от своих деловых партнеров и будут направлены в основном на долгосрочные выгоды. Основной стиль ведения переговоров является конкурентным. В конечном итоге они будут искать беспроигрышные решения. Очень важно сохранять спокойствие, дружелюбность и терпеливость, настойчивых партнеров они не воспринимают.

Исламские традиции оказали огромное влияние на формирование характера арабов. Во многих западных странах церковь отделена от государства, а в большинстве арабских государств этого нет общественное поведение, политика и бизнес определяются религиозными нормами. Например, иностранцев поражает обилие нищих на улицах

арабских городов. Но благотворительность является одним из основных постулатов ислама.

Основной национальной единицей у арабов считается семья. Они высоко ценят надежный семейный очаг. В понятие семьи обычно принято включать многочисленных родственников по мужской линии. Во главе ее находится самая пожилая супружеская пара. Уважение к возрасту является традиционным и определяет степень воспитанности человека. В основе семейных отношений лежит кодекс чести – «ассабия». Поэтому в социальном плане более сильным считается человек, принадлежащий к большой семье. Настоящие доверительные отношения могут существовать только среди родственников. В арабских странах зависимость от коллектива проявляется с особой силой

Неприличным в мусульманском мире считается прямое обращение иностранца к женщине с вопросами и просьбами. Женщины, посещающие общественные места, должны носить чадру, чтобы спрятать свое лицо. Иностранки могут носить европейскую одежду, желательно скромную, и не закрывать лица. Однако посещение общественных мест с вывеской "только для мужчин" запрещено и для них. Принимая зарубежных гостей, хозяин обычно не представляет им женщин своей семьи, и они не выходят из внутренних комнат. По традиции двери дома всегда открыты, даже для иностранцев. Гостя всегда ждет щедрое угощение.

Приветствие в арабском мире превращается в церемонию, призванную установить теплые доверительные отношения. Оно очень тепло окрашено, сопровождается расспросами и рассказами о здоровье, родственниках и детях. Даже если вы спешите, то необходимо выслушать арабского собеседника и поблагодарить за многочисленные пожелания благополучия. Искреннее внимание и встречные вопросы будут восприняты очень благосклонно.

Очень распространенным элементом речевого этикета здесь считается поздравление. Поводами для поздравления могут быть не только праздники, но и другие события: встречи, покупки, отъезд или приезд. Обычной формулой вежливости считаются постоянные обращения к Аллаху. Нормальным явлением в разговоре станут клятвы. Следует помнить, что арабы не любят обсуждать неприятные моменты: болезни, неудачи, несчастные случаи, смерть. Compliments воспринимаются весьма положительно. Поэтому в разговоре с арабскими партнерами не надо скупиться на похвалы их стране, искусству, одежде и пище. Но к женщинам обращаться с комплиментами считается неприличным. «Культурная дистанция» между беседующими арабами обычно короче, чем

она принята у европейцев. Собеседники едва не касаются друг друга, что должно свидетельствовать о доверительных отношениях.

Поэтому, если вы будете держаться своей привычной дистанции, араб может подумать, что вы находите его присутствие физически неприятным или что вы слишком холодный человек. При знакомстве арабский собеседник демонстрирует любезность и радушие, как этого требуют мусульманские традиции. Это не означает, что последующая беседа пройдет гладко.

Арабское понимание этикета не предполагает прямолинейности и категоричности. Стремясь сохранить свое лицо, они стараются не задеть и собеседника. Ораторское искусство высоко почитаемо в мусульманских странах. Оно считается признаком образованности и утонченности человека. Арабы стараются говорить красиво и легко и ценят это в собеседниках. При этом речь их выразительна и эмоциональна [3,с.75].

Таким образом, следует сделать вывод что, арабские страны характеризуются интересной культурой, хорошими манерами, воспитанием и традициями. Поэтому, при деловых переговорах арабские особенности деловых переговоров как определенного стиля, является несколько условным, ведь арабский мир неоднороден. Но можно установить определенные закономерности этики деловых отношений арабских стран.

Во время знакомства с представителями арабских стран нужно активно выражать свою приверженность и гостеприимство. При встрече арабские мужчины обычно обнимаются, легко похлопывают друг друга по плечам и спине. Но иностранцам этого делать не следует.

Для арабов элементом этики деловых отношений является установление доверия между партнерами. Они предпочитают предыдущие детальное согласование всех вопросов. Характерной особенностью является внимание к мелочам, которым иногда другая сторона не уделяет внимания. Они не любят спешки, разговоры и переговоры ведутся важно. Трудности и конфликты во время переговоров иногда возникают из-за привычки арабов торговаться, а также потому, что они опасаются, что их могут презирать и ими хотят управлять. Все элементы деловой этики, представлены на рисунке.



Рисунок – элементы деловой этики арабских стран [составлено автором]

Общение с Арабскими партнерами.

Мусульмане, являющиеся религиозными, большинством в арабских странах, уделяют большое внимание религиозным обычаям. Тот факт, что партнер не уважает их на переговорах, немедленно ставит его в проигрышное положение и может привести к срыву разговора. Например, как оскорбление, это можно рассматривать как:

–организация встречи во время Рамадана, когда мусульмане сосредоточены на вопросах, связанных с религией;

–отказ от угощений или других видов гостеприимства, предложенных принимающей стороной;

–нарушать религиозные запреты, например, есть в течение дня во время Рамадана, одеваться слишком свободно или есть «нечистую» пищу (например, свинину) [15,с.551].

При общении с арабскими партнерами недопустимо интересоваться здоровьем жены и детей, это может их обидеть.

Большое значение для представителей арабского мира имеют мусульманские традиции. Арабам нравится, когда деловые женщины, которые собираются вести переговоры с арабами, украшают себя массивными и яркими ювелирными украшениями. Дистанция для общения:20–40 см.

Серьезной проблемой для деловых людей, ведущих дела за рубежом, взаимодействующих с иностранцами, которые приехали в нашу страну и ведущих с

иностранцами переговоры по телефону, является не знание и не соблюдение соответствующих национальных норм этикета.

В деловых переговорах часто стороны имеют прямо противоположные цели, в этом случае задачей каждого из собеседников является завершение переговоров договоренностью, служащей его интересам. Проявлять твердость в главном, будучи гибким, обсуждая второстепенные вопросы – пожалуй, основная задача переговоров. Уступить в малозначимом и настоять на основном, пойти на компромисс в одном вопросе в обмен на уступку в другом: очень похоже на игру в шахматы, да ведь переговоры и есть игра, в которой побеждает наиболее подготовленный и искусный.

На переговорах арабы высоко ценят, когда по отношению к ним проявляют излишнее внимание. Вступительная часть деловой встречи - приветствия, расспросы, обмен дежурными фразами – длится довольно долго. Арабы демонстративно советуются, действуют от имени коллектива. Стараются сесть поближе, избегают определенности и четких ответов, поспешности и суетливости.

Перед тем как сообщить мнение по тому или иному вопросу, они предпочитают демонстративно посоветоваться и выразить коллективную точку зрения, а не выпячивать свою роль в принятии решений. Одним из условий достижения успеха в переговорах с арабами является соблюдение и уважение местных традиций. При решении любой проблемы они не столько предугадывают развитие событий, сколько ориентируются на прошлое, постоянно обращаются к своим корням.

Основная черта их поведения – опора на исторические традиции своей страны. Из всех типов взаимодействия с партнерами они предпочитают торг. Для большинства бизнесменов стран арабского мира характерно чувство национальной гордости. Эта их особенность сказывается и при ведении переговоров. Так, они весьма чувствительны к вопросам, связанным с национальной независимостью. Все, что каким-то образом может рассматриваться как вмешательство в их внутренние дела, будет немедленно отвергнуто. Для таких партнеров большое значение имеет уровень, на котором ведутся переговоры, поскольку большинство арабов – сторонники сильного правления и административных правил поведения.

При знакомстве арабский собеседник демонстрирует любезность и радушие, как этого требуют мусульманские традиции. Это не означает, что последующая беседа пройдет гладко. Прямой и откровенный разговор весьма труден. Собеседник, прежде

всего, старается узнать о ваших планах, убеждениях, чтобы затем уверить вас, что согласен с ними.

Таким образом, дискуссия обычно открыта, ее участники входят и выходят в любое время, иногда они покидают стол, чтобы позвонить или ответить на звонок, и время не является чем-то, чему придается слишком большое значение. Жесты очень важны, почти как слова - вам нужно знать арабский язык тела, чтобы избежать многих неприятных недоразумений.

Список Литературы

1 Бахирева, Н. З. Деловое общение и диалог культур /Н. З. Бахирева О. Я. Юсупов – Н.: 2018. – 247с.

2Куликов, И. Д. История, Культура Арабских стран /И. Д. Куликов – М.; московский гос. ун-т 2017. – 177с.

3Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации /Т. Г. Грушевицкая; В. Д. Попоков; А. П. Садохин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА,2012. – 283с.

4Кочетков, В.В. Деловые культуры в международном сотрудничестве /В. В. Кочетков.- М.: Социум, 2012.– 331с.

5Международный менеджмент под ред. Пивоварова С. Э. - СПб: Издательский дом «Питер», 2014– 428с.

6Шекшня С. Kaketoskazat' po_russki? Современные методы управления персоналом в современной России. М.: Интел – Синтез. 2013. – 232с.

7Кузин, Ф. А. Культура делового общения /Ф. А. Кузин. 2015. – 331с.

8Ислам и западная цивилизация. -URL: <http://www.islamcom.ru>. (16.12.19)

9Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная

Культура /Т. Н. Персикова.- М.: Логос, 2012.– 217с.

10 Биркенби, В. Язык интонации, мимики, жестов / В. Биркенбил. 2018. – 72с.

11 Мамед-заде П.Н. О перспективах политической модернизации в арабских странах. П. Н. Мамед-заде – URL:<http://www.iimes.ru/> -2019. (16.12.19)

12 Беккин, Р. Исламская экономика: право каждого - благо всех /Р. Беккин-издательский дом Марджани: 2018 – 351с.

13 Васильев, С.Л. История Востока /С. Л. Васильев. - М.: Высшая школа, 2015. – 609с.

13 Кочетков, В.В. Социология межкультурных различий /В. В.Кочетков– М.: Социум, 2016. – 258с.