

Komunikowanie się z Arabami

Almaney i Alwan we wnikliwej książce *Communicating with the Arabs* (1982) podkreślali, że wartościami szczególnie ważnymi dla Arabów są:

- gościnność,
- duma, honor,
- rywalizacja
- oraz zemsta.

Komunikowanie się z Arabami

Dla Arabów ogromną wartość ma:

- niehamowana, spontaniczna ekspresja emocji
- oraz korzystanie z jak największej ilości doświadczeń zmysłowych oraz kontaktu fizycznego.

Islam i jego wpływ na kulturę

Islam stanowi oczywiście ważną siłę kulturową w krajach arabskich. Jedną z bezpośrednich konsekwencji wyznawania tej wiary są surowe zakazy dotyczące tego, czego nie wolno obcokrajowcom w krajach arabskich.

Arabia Saudyjska

- Szczególnie w Arabii Saudyjskiej istnieją jasno określone zasady, które dyktują, co jest, a co nie jest akceptowane publicznie.
- Określano również, jakich produktów nie można przesyłać amerykańskim żołnierzom stacjonującym w Arabii Saudyjskiej – alkoholu, pornografii czy przedmiotów związanych z seksem, żadnych materiałów przedstawiających nagich czy półnagich ludzi, materiałów religijnych sprzecznych z islamem, nieautoryzowanych materiałów politycznych oraz wieprzowiny i jej przetworów („What’s OK to Send to U.S. Troops”, 1990).

Kultura krajów arabskich

- Ekspansywna gościnność Arabów ma swój wpływ raczej na promowanie interakcji społecznych niż na ich hamowanie.
- Prawdziwa czy wyimaginowana obraza silnie rozwiniętego poczucia dumy i godności Araba nie spotka się z milczeniem, ale z natychmiastową, emocjonalną reakcją.
- Zaabsorbowanie Arabów kwestiami honoru, rywalizacją oraz zemstą oznacza, że publiczne okazywanie emocji jest raczej regułą niż wyjątkiem.

Kultura krajów arabskich

- Prywatność jest wartością wysoko cenioną przez mieszkańców Japonii, natomiast Arabowie wydają się w ogóle nie przywiązywać do niej znaczenia w miejscach publicznych.
- Popychanie i wpychanie się, tłoczenie oraz ogromny hałas są normą w krajach arabskich. Arabowie czują się obrażeni, gdy w czasie konwersacji nie dochodzi do jakiegokolwiek bliskiego kontaktu.

Relacje i rozmowy biznesowe

- Należy spodziewać się delikatnego uścisku dłoni, a przy tym intensywnego patrzenia prosto w oczy.
- Wręczanie i przyjmowanie wizytówek odbywa się zawsze prawą ręką (lewa jest nieczysta i służy do podcierania się).
- Do arabskiego partnera zwyczajowo zwraca się używając pierwszego z trzech członów jego imienia i nazwiska, poprzedzonego słowem pan, np. Mr. Aziz. Stąd też może on zwracać się tak samo do Ciebie, tytułując cię np. Mr. Michael.

Business meeting

- Jeśli na wizytówce widnieje tytuł naukowy, koniecznie należy tak tytułować daną osobę.
- Wizytówka powinna być w języku angielskim, idealnym rozwiązaniem jest posiadanie tłumaczenia na arabski
- Szczególnie ważna jest Twoja pozycja w firmie (im wyższa tym większy szacunek) oraz jeśli posiadane tytuły naukowe.
- W dwujęzycznej wersji wizytówkę podaje się stroną przetłumaczoną na arabski.

Negocjacje

- Dobrze jest mieć wszystko na piśmie, żeby uniknąć wszelkich nieporozumień, wynikających z rozumienia mówionego języka obcego.
- Mądrze jest przewidzieć w ofercie wyjściowej dużą rezerwę na ustępstwa, żeby zostawić sobie pole manewru podczas możliwego długotrwałego procesu negocjacji.
- Każde ustępstwo należy robić po długim ociąganiu się i tylko na zasadzie stawianie warunku, jeżeli..., to.....
- Za każde ustępstwo w cenie czy innych warunkach transakcji zawsze żądamy czegoś ekwiwalentnego w zamian.

Cechy wyróżniające kulturę

- Rodzina jako podstawowa i najważniejsza jednostka.
- Największą cnotą jest lojalność oraz poczucie odpowiedzialności wobec rodziny i przyjaciół.
- Widoczne jest to w biznesie, preferowani są partnerzy z zaufanego kręgu rodzinnego
- Unikanie niepewności – oznacza niechęć do ryzyka, zmiany nie są mile widziane a decyzje podejmowane stopniowo. Inne oznacza niebezpieczne.

Styl pracy

- Godziny pracy w Iraku to standardowe 8-16.
- Urzędy pracują krócej bo do 13/14.
- Piątek jest dniem świętym w islamie, więc niektóre firmy pracują od niedzieli do czwartku
- W biznesie należy raczej spodziewać się punktualności, od nas jest ona stanowczo wymagana i jest wyrazem szacunku

Hierarchia

- Hierarchia jest bardzo silnie widoczna w firmach i łatwo rozróżnić podwładnego od jego zwierzchnika. Występuje duży dystans władzy.
- Decyzje podejmowane są albo jednego najważniejszego decydenta, na którym należy skupić największą uwagę. W większych firmach decyzje podejmuje rada, choć w niej też na pewno jest jeden autorytet.

Co należy robić podczas negocjacji

- W trakcie negocjacji pozostań cierpliwym i nie okazuj zdenerwowania. Spotkania mogą być przerywane, Arabowie lubią załatwiać wiele spraw w jednym czasie lub zmieniać temat.
- Okazuj szacunek, szanuj zwyczaje – okazywanie szacunku jest najważniejszą częścią tej kultury.
- Dbaj o zbudowanie zaufania i stronę nieformalną spotkań.

Czego nie należy robić podczas negocjacji

- Arabowie mają tendencję do oceniania na podstawie pierwszego wrażenia, stąd odpowiedni wygląd, ubiór mogą już pomóc na starcie. Są przyzwyczajeni do okazywania szacunku ludziom starszym i bogatszym, warto nie zapominać więc o oprawie zewnętrznej.
- Wywieranie zbyt silnego nacisku, poddawanie presji negocjatorów arabskich będzie miało na pewno negatywny efekt na wynik rozmów.
- Bardzo istotnym elementem w kulturze arabskiej jest zachowanie twarzy. Nie wolno krytykować kogoś w bezpośredni sposób przy innych. Preferowane są subtelne wskazówki naprowadzające