



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari

EMIRATI ARABI UNITI

INDICE

Cinesica	PAG. 3
Prossemica	PAG. 3
Oggettemica	PAG. 4
Aspetti sociolinguistici	PAG. 5
Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro	PAG. 5
Conversazione (Video)-Telefonica	PAG. 5
Eventi mondani	PAG. 6
Concezione del tempo	PAG. 6
Decisioni	PAG. 7
Negoziazione	PAG. 7

Introdurre le imprese ai mercati esteri richiede una comprensione approfondita delle sottili sfumature culturali che guidano le interazioni commerciali. Le differenze nella business etiquette possono essere la linea sottile tra un accordo di successo e un potenziale malinteso. È qui che entrano in gioco le nostre schede sulla business etiquette dei Paesi più interessanti per l'export italiano. Progettate su misura per le esigenze delle aziende che si espandono globalmente, queste schede offrono una guida esaustiva alle **pratiche commerciali**, alle **norme sociali** e ai **protocolli culturali** specifici di ogni paese. **Riconosciamo le diversità culturali come un'opportunità**, e massimizziamo le opportunità di business per le nostre aziende, consentendo di navigare con fiducia e successo nei mercati internazionali.



Consulta le altre schede sulla Business Etiquette
Trova il Paese di tuo interesse, e scopri il galateo professionale a supporto del tuo Made In Italy.

SCARICALA GRATIS





Cinesica

In situazioni formali e in cui non vi sia confidenza, generalmente negli Emirati è normale che tra soli uomini o sole donne vi sia contatto visivo, mentre **tra un uomo e una donna si evita lo sguardo diretto** e tale atteggiamento indica rispetto, non disinteresse nei confronti dell'interlocutrice.



Prosemica

Negli Emirati Arabi Uniti salutarsi con baci è una pratica riservata alle persone con cui si ha confidenza, mentre l'abbraccio non è una pratica diffusa. Tra uomini la **stretta di mano** è un saluto comune sia in contesti formali che informali. Invece, nell'incontro tra una donna e un uomo, è preferibile - per motivi religiosi e culturali - il **saluto a voce** o salutarsi portando la mano destra sul cuore senza alcun contatto fisico, mantenendo una **distanza interpersonale di circa 1.5-3 metri**.



Oggettemica

VESTIARIO

Negli Emirati Arabi Uniti, gli uomini indossano comunemente il *thoob* (una tunica bianca chiamata anche *kandoora* o *dishdasha*) e il copricapo chiamato *ghutra* (noto in Italia come *kefiah*), il quale è tenuto fermo sulla testa da un cordino nero, lo *igal*. Le donne emiratine indossano la *abaya* (una lunga tunica nera) e coprono la testa con un velo nero (*shela*). È raccomandabile, per gli stranieri, presentarsi a incontri di lavoro vestiti in **abiti formali**, ciò vale sia per gli uomini che per le donne (evitare un abbigliamento che lasci scoperti seno, braccia e caviglie).

REGALI

Negli Emirati Arabi Uniti, i regali non sono una consuetudine molto diffusa, tuttavia in situazioni formali, come un incontro di lavoro, è possibile regalare agli emiratini **cioccolatini o prodotti artigianali made in Italy** che sono sempre molto apprezzati, oltre a targhe di riconoscimento e apprezzamento per collaborazione di lavoro. I regali, tendenzialmente, non vengono aperti subito e tale pratica non va interpretata come mancanza di interesse verso il dono ricevuto.





Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

Sia nelle relazioni formali che informali, negli Emirati vi è una **gentilezza generalizzata** e un grande **senso di ospitalità**. Gli emiratini utilizzano frequentemente la formula di accoglienza "*hayaak/hayaach*" (prego, benvenuto/a) ed è consuetudine offrire acqua, tè, caffè e datteri. **È sconsigliabile non accettare quel che viene offerto.**

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

Lo status sociale elevato può essere dimostrato negli Emirati con diversi oggetti, tra cui orologi costosi, cellulari, automobili di lusso per gli uomini, cui si aggiungono, per le donne, gioielli, vestiti e accessori (borse e scarpe) firmati da maison di alta moda.



Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Gli incontri di lavoro e le riunioni hanno luogo in **ambienti formali** e l'accoglienza dei partecipanti abbonda di convenevoli. La durata degli incontri è variabile, ma **è difficile assistere a riunioni molto brevi** perché non è considerato rispettoso congedare rapidamente gli ospiti. Prima di iniziare la seduta lavorativa è consuetudine offrire acqua, caffè, tè o qualcosa di fresco come bibite e succhi, oltre che a datteri o dolci locali. È cortese allestire un angolo per la pausa caffè o predisporre un buffet a metà o alla fine dell'incontro, se possibile gestito da un catering per mostrare più attenzione al momento sociale. In tali momenti, si riscontra un atteggiamento più informale e conviviale.



Conversazione (Video)-Telefonica

Per quanto riguarda il dialogo (video)-telefonico è importante **dedicare l'inizio di una conversazione ai saluti** e ai convenevoli di accoglienza, si può chiedere del lavoro e della famiglia (preferibilmente se non è il primo contatto con l'interlocutore): è infatti inopportuno affrontare subito il tema centrale del discorso. La conversazione si chiude con saluti e auspici.



Eventi mondani (cocktail 'party', pranzo, cena)

Le cene di lavoro e/o eventi mondani si svolgono principalmente in **ristoranti o locali alla moda**. Se si viene invitati a casa di un emiratino è consigliabile accettare l'invito poiché è indicazione di grande rispetto nei confronti dell'ospite. Quando si è invitati, non è necessario finire tutto il cibo che viene offerto, tuttavia se viene offerto il bis di cibo è consigliabile accettarlo, anche se poi non lo si finisce. Alcune pietanze tipiche vengono consumate prendendole direttamente con le mani, a volte condividendo il piatto tra i commensali. È anche possibile essere invitati a un **pranzo di lavoro**, che, tendenzialmente, si svolgerà più tardi rispetto all'orario italiano (probabilmente dopo le 16); infatti l'orario dei pasti non è ben definito. Se invece si invitano degli emiratini a un evento mondano è bene aver cura di **escludere la carne di maiale e l'alcol**, proibiti dalla religione islamica.



Concezione del tempo

Negli Emirati Arabi Uniti, come spesso accade nei Paesi musulmani, il concetto del tempo non è gestibile dall'essere umano in quanto appartiene a Dio. Il senso del tempo è dilatato così come la puntualità: **arrivare in ritardo a un appuntamento è generalmente tollerato** e non è considerato una mancanza di rispetto, tuttavia è più frequente che una tale situazione si verifichi in situazioni della vita privata piuttosto che in situazioni lavorative (es. riunioni di lavoro) nelle quali la puntualità viene maggiormente rispettata.





Decisioni

Negli Emirati Arabi Uniti, la figura del capo emerge in contesto lavorativo dove **la gerarchia è esplicita e diretta** in quanto le persone che lo circondano gli manifestano molto rispetto assumendo atteggiamenti formali nei suoi confronti (es. abbondanza di forme verbali di cortesia). **L'ultima parola sulle decisioni lavorative spetta al capo** (o a chi ne fa le veci) e non è possibile scavalcare il proprio diretto superiore.



Negoziazione

È preferibile che la negoziazione avvenga **faccia a faccia** tra le parti interessate, infatti gli emiratini ci tengono a conoscere il potenziale partner d'affari di persona per instaurare un rapporto di fiducia. Se possibile, sarebbe meglio essere presentati al partner emiratino da una figura già di loro conoscenza che possa agire da intermediario, almeno nella fase iniziale. La **fiducia reciproca** è alla base del successo della negoziazione che per questo può avere tempi molto lunghi.

DISCLAIMER: "Marco Aime, in "Eccessi di Culture" (2004), sottolinea che le interazioni umane non riguardano le culture, ma le persone. È importante leggere le informazioni presentate con cautela, poiché sono orientative e non predittive. Le culture sono dinamiche, i confini nazionali spesso non corrispondono esattamente alle culture, la semplificazione può perdere dettagli cruciali e le relazioni dipendono da fattori contingenti. Pur riconoscendo possibili tendenze comportamentali, bisogna evitare interpretazioni rigide. L'obiettivo è promuovere la consapevolezza delle differenze culturali, lo sviluppo di strategie per gestirle e la costruzione di un manuale personale dinamico basato su un modello scientifico."



WWW.SACE.IT