

Negociação nos Países Árabes - 2010

Localização e Identificação dos Países Árabes: O assim chamado "Mundo Árabe" é composto por 22 países, hoje membros da "Liga Árabe" e têm em comum seu principal idioma oficial ou nacional o árabe. São eles: Arábia Saudita, Argélia, Bahrein, Catar, Djibuti, Egito, Emirados Árabes Unidos, Iêmen, Ilhas Comores, Iraque, Jordânia, Kuwait, Líbano, Líbia, Marrocos, Mauritânia, Omã, Palestina, Síria, Somália, Sudão e Tunísia. É importante lembrar que países como Irã, Afeganistão, Paquistão e Turquia entre outros, não fazem parte do mundo árabe, pois falam idiomas que divergem do árabe em sua origem e estrutura.

A Liga dos Países Árabes foi formada em 1945 com o objetivo de dar expressão política às nações árabes. Os membros iniciais eram Egito, Síria, Líbano, Transjordânia (hoje Jordânia), Iraque, Arábia Saudita, e Iêmen. Atualmente as 22 nações de língua árabe compõem a liga. A Liga é organizada através de um conselho, comitês especiais, e um secretário permanente estabelecido no Cairo. A constituição da liga fornece para os estados membros coordenação em áreas como educação, finanças, legislação, comércio, política estrangeira, e proíbe o uso de força nas disputas entre os membros. Um tratado comum da defesa foi assinado em 1950. Entre as atividades mais importantes desenvolvidas pela Liga Árabe está a sua preocupação em coordenar a vida econômica árabe. Os esforços para atingir os objetivos incluem:

- ✓ União das Telecomunicações Árabes (Arab Telecommunication Union) em 1953;
- ✓ União dos Correios Árabes (Arab Postal Union) em 1954;
- ✓ Banco de Desenvolvimento Árabe (Arab Development Bank) 1959 mais tarde conhecida como Organização Financeira Árabe.

Ambiente de Negócios: Em alguns aspectos o mundo árabe é uma realidade diferente para o homem de negócios ocidental. Em outros, o brasileiro possui algumas similaridades culturais. No geral, é importante dar especial atenção para os detalhes e as divergências comportamentais em relação ao que existe no Brasil. A mediada em que o mundo se globaliza, a tendência é de que os ambientes de negócio sigam um padrão mais internacional de pontualidade, etiqueta e práticas comerciais. Apesar de a cultura negociadora caminhar lentamente para uma existência independente das diversas culturas nacionais, conhecer a cultura da outra parte pode ser um diferencial para facilitar o processo de comunicação e negociação.

- ✓ **Tempo:** Assim como em muitas regiões do Brasil, a noção de tempo nos países árabes é bastante flexível. Os árabes não são muito receptivos à idéia de que os horários devem governar sua vida. Planejar com muita antecedência não é costumeiro, também pode ser considerado ofensivo apressar uma negociação. É prudente deixar folgas nos horários marcados e não cobrar pontualidade extrema. Um casual atraso de um árabe não significa que ele estará ofendendo ou menosprezando o combinado. Porém, esta atitude não deve ser imitada por quem deseja fazer negócios com os árabes, a fim de se seguir um costume internacional. Os árabes são orientados para o passado, gostam de falar de sua história, tradição, herança e cultura, e podem esperar o mesmo da outra parte. O respeito pelos ancestrais, predecessores e mais velhos também é característico.
- ✓ **Ritmo:** O ritmo das negociações deve ser moderado e as questões devem ser apresentadas uma a uma. Normalmente há muitas exigências iniciais com concessões lentas através do regateio, prática bastante corriqueira no mundo árabe. Os árabes são conhecidos, de maneira geral, por serem negociadores muito eficazes. É regateando que os árabes se misturam socialmente com seus parceiros comerciais, tomam decisões, e obtêm o sustento de suas famílias. O negociador brasileiro deve estar preparado com estratégias definidas de resposta para a barganha.
- ✓ **Interrupções:** É possível que durante reuniões de negócio, o telefone toque, pessoas alheias à reunião entrem na sala, ou ainda o assunto seja mudado repentinamente sendo retomado num momento posterior. Os árabes gostam de conversar durante um longo tempo sobre temas diversos antes dos negócios. É recomendado que se tenha tempo entre uma reunião e outra. Toda esta atmosfera faz parte do ambiente cultural de negócios no mundo árabe.



- ✓ **Formalidade:** Deve-se evitar ser excessivamente formal e esperar um *feedback* expressivo caso haja divergências. A sensibilidade, emotividade, e espontaneidade são características comuns entre os árabes. Ser levemente emotivo nas negociações pode demonstrar sinceridade e ajudar nos negócios.
- ✓ **Datas e feriados:** Em muitos países árabes os feriados semanais são quinta e sexta-feira. Muitos países têm mudado para sexta e sábado a fim de obter mais dias úteis em comum com o ocidente. Há ainda países árabes que adotaram os feriados semanais ocidentais nos sábados e domingos.
Finais de semana:
Quintas e sextas: Arábia Saudita; Kuwait; Omã.
Sextas e sábados: Argélia; Bahrein; Catar; Emirados Árabes; Iêmen; Ilhas Comores; Iraque; Jordânia; Líbia; Marrocos; Síria.
Sábados e domingos: Líbano; Mauritânia; Tunísia.
Sextas: Djibuti; Palestina; Somália; Sudão.
- ✓ **Coletivismo x Individualismo:** Os árabes possuem uma orientação mais coletivista que individualista. Isto é mais nítido quando se negocia com empresas governamentais ou semi-governamentais. O processo decisório geralmente ocorre coletivamente, porém com a palavra final dada pela pessoa de maior nível hierárquico, que deve ter sua autoridade respeitada.
- ✓ **Pessoas x Empresas:** Para os árabes, a pessoa do negociador é extremamente importante e é consenso que esta parte não deve ser substituída no decorrer do processo de negociação, pois no hábito árabe de se pensar, as pessoas estão claramente divididas entre amigos e estranhos. Caso a pessoa do negociador seja trocada, todo o processo de construção da confiança e segurança deve ser retomado, o que pode atrasar ou comprometer a negociação. Não se deve esquecer que segurança e confiança são dois pontos fundamentais nas negociações e estão intimamente ligadas à pessoa do negociador.
- ✓ **Comunicação não Verbal:** A comunicação não verbal também é bastante expressiva e os contatos físicos entre os homens são mais próximos que no Brasil. Durante a negociação o contato ocular e a proximidade física são levemente superiores ao que ocorre no Brasil. Bastante gesticulação também pode ser esperada em alguns países. Não é recomendado mostrar a sola do pé ou do sapato para um árabe. Isto está ligado a um costume herdado dos nômades do deserto, que andavam descalços com os pés muito sujos e dispendo de pouca água para lavá-los, constituía-se em ofensa, então mostrar essa parte do corpo tornou-se rude, por representar a sua parte mais suja e baixa. Colocar a mão direita no coração depois de apertar a mão de alguém é demonstração de respeito e sinceridade. Os homens se levantam quando uma mulher entra na sala, todos se levantam quando novos convidados chegam a uma reunião social e quando uma pessoa de mais idade ou de alto cargo entra ou sai da sala. Se o negociador ocidental ou qualquer que seja a pessoa admirar algum objeto (quadro, escultura, etc.), o árabe poderá insistir que aceite como presente e em muitos países, presentes são dados ou aceitos com as duas mãos e não são abertos na frente do doador. Havendo tal distinção em receber o presente, é importante retribuí-lo. Os árabes são reconhecidos por sua hospitalidade e generosidade, por isso será indelicado recusar convites para almoços, jantares, cafés, chás e/ou presentes. Normalmente, a troca de presentes pode caracterizar o início de um relacionamento pessoal.
- ✓ **Religião:** É importante estar preparado para a importância dada à religião. Isto pode influenciar muito na negociação. Procurar neutralidade, respeito, ser paciente, e saber lidar com imprevistos irão auxiliar na sua jornada de negócios com os países árabes. Na sua essência, o Islã tem muito em comum com o cristianismo, já que reafirma o conteúdo dos evangelhos e do antigo testamento. Muitos dos capítulos do Alcorão se referem a passagens também presentes na Bíblia. Allah, portanto, não é senão o mesmo Deus presente na Bíblia cristã, pronunciado em língua árabe. Para os muçulmanos, Deus é o Criador de tudo, e tanto o presente, como o passado e o futuro são conhecidos ou feitos por Ele. Por isto é comum se escutar "Insha Allah" (se Deus quiser) ao se planejar algo no futuro. O Islã abrange a política, o direito e o comportamento social, não havendo, geralmente, separação entre a Igreja e o Estado; as instituições públicas e o próprio poder jurídico são regidos pela religião. Familiarizar-se com a cultura islâmica é essencial para entender a cultura árabe. Como o Alcorão, (livro sagrado do Islamismo) deve ser lido na língua árabe, virtualmente todos os muçulmanos, mesmo não árabes, conhecem o árabe escrito.



Membro da
União Geral das
Câmaras de Comércio,
Indústria e Agricultura
dos Países Árabes

Member of the
General Union of
Chambers of Commerce
Industry and Agriculture
for Arab Countries

عضو في الإتحاد
العام لغرف التجارة
والصناعة والزراعة
للبلاد العربية

**Reprodução somente com autorização da
Câmara de Comércio Árabe Brasileira
(Lei nº 9610/98).**



Com isso, o árabe se torna uma das línguas mais utilizadas no mundo. O calendário árabe é determinado em função da religião e é baseado nas fases da lua. O calendário lunar é composto de 12 meses, que correspondem cada um, a rotação completa da Lua em torno da Terra. A extensão do ano medida nesses termos é aproximadamente onze dias menor que a do ano solar (calendário gregoriano-ocidental).

- ✓ **Hierarquia:** As apresentações de negociadores ocidentais, quando feitas por uma pessoa de "status", respeitada pelo árabe, pode alterar positivamente o rumo das negociações. Hierarquia e idade são fatores de "status" para os árabes. A marcante demanda, por parte dos árabes, em negociar com pessoas que tenham poder de decisão na empresa é outro ponto considerado fundamental para ser bem sucedido. Deve-se conhecer, acima de tudo, o processo de tomada de decisão da outra parte para otimizar o processo de negociação. Em alguns países árabes, notadamente do Golfo Árabe, há estrangeiros que negociam pelos árabes, mas é relevante saber que a última palavra será da pessoa com quem se negocia ou de seu superior, o árabe.
- ✓ **Legislação Sharia:** Sharia: caminho - referindo-se ao caminho que um muçulmano deve seguir para a salvação. A lei islâmica ou sharia governa os assuntos de religião, justiça penal, sistema financeiro e ética de negócios. A maioria dos Países Árabes têm uma parte da lei sharia lidando com questões como casamento e divórcio. No sistema bancário Islâmico é proibido cobrança de juros e a iniciativa, o esforço e os riscos envolvidos são mais importantes que o próprio dinheiro investido. A economia islâmica é baseada na crença que o provedor de capital deve dividir os riscos nas empreitadas de negócios. Investimentos em negócios considerados proibidos (bebidas alcoólicas, carne suína etc.) devem ser desconsiderados.

3

Dicas

- ✓ **Assuntos:** É importante informar-se sobre o país e sua história antes de visitá-lo. Muitos homens de negócio gostam de falar das conquistas nacionais, de sua cultura e história. Evite falar de política ou religião. Seja bem-humorado, mas não faça piadas com conotação sexual ou racista. Não é comum perguntar a um árabe muçulmano sobre filhas e esposa especificamente, mas sobre a família e as crianças em geral. Será conveniente conversar sobre o idioma árabe, as contribuições à língua portuguesa e a cultura brasileira, as contribuições do árabe para a evolução da humanidade durante a Idade Média, entre outros temas. Futebol é um assunto sempre bem-vindo entre os árabes.
- ✓ **Cumprimentos:** A religião também rege os cumprimentos. Geralmente usa-se "As-salamu Aleykum" - Que a paz esteja convosco. A resposta deve ser "Waleykum As-salám". O aperto de mão é usado sendo que os homens locais se cumprimentam com beijos na face. Os homens devem estender a mão primeiro para que uma mulher o cumprimente. Caso uma mulher ou um homem não estenda a mão, leva a mesma ao coração como sinal de respeito. A despedida geralmente é "Ma-assálama".
- ✓ **Mulheres:** Atualmente, a mulher goza de liberdade para a maior parte das atividades antes desempenhadas apenas por homens na grande maioria dos países árabes. As mulheres podem possuir cargos de importância e também negociar.
- ✓ **Roupas:** De maneira geral não há diferença entre as roupas usadas no Brasil e nos países árabes durante uma reunião de negócios. É importante, porém que as mulheres brasileiras cubram os braços e as pernas como sinal de respeito. Mulheres que visitam a Arábia Saudita devem usar a *abaia* (túnica negra) sobre a roupa. Nas demais regiões, ternos femininos são bem aceitos. Para os homens, terno e gravata são apropriados.



Membro da
União Geral das
Câmaras de Comércio,
Indústria e Agricultura
dos Países Árabes

Member of the
General Union of
Chambers of Commerce
Industry and Agriculture
for Arab Countries

عضو في الإتحاد
العام لغرف التجارة
والصناعة والزراعة
للبلاد العربية

**Reprodução somente com autorização da
Câmara de Comércio Árabe Brasileira
(Lei nº 9610/98).**



- ✓ **Idioma:** Muitas pessoas nos países árabes falam inglês ou francês (países do Magreb) e há uma crescente minoria que fala espanhol principalmente no Norte da África. Porém é importante que se fale lentamente e com palavras simples para facilitar a comunicação. O conhecimento de algumas palavras em árabe é uma demonstração de interesse e respeito pela cultura local e pode trazer bons resultados. Em São Paulo o Centro Cultural Árabe Sírio.

Contatos

Câmara de Comércio Árabe Brasileira

www.ccab.org.br

Agência de Notícias Árabe Brasileira

www.anba.com.br

Informações Comerciais

comex@ccab.org.br

Informações de Mercado

infobiz@ccab.org.br

Eventos

marketing@ccab.org.br

Espaço do Conhecimento Comercial

conhecimento@ccab.org.br



Membro da
União Geral das
Câmaras de Comércio,
Indústria e Agricultura
dos Países Árabes

Member of the
General Union of
Chambers of Commerce
Industry and Agriculture
for Arab Countries

عضو في الاتحاد
العام لغرف التجارة
والصناعة والزراعة
للبلاد العربية

***Reprodução somente com autorização da
Câmara de Comércio Árabe Brasileira
(Lei nº 9610/98).***