**Содержание**

Немного страноведческого (вместо вступления)

Немного общего

Немного различного

Немного различного: сфера деловых контактов

Немного различного: подарки

Немного различного: заметки на каждый день

Заключение

Список литературы

**Немного страноведческого (вместо вступления)**

Африка – это страна, где проживает бесчисленное количество племен, этнических и социальных групп, самая большая из которых может объединять миллионы людей, более мелкие – всего несколько тысяч. Политическая карта Африки отличается от культурной карты континента, поэтому во многих регионах люди, разъединенные границей, все же считают себя единой культурной общностью. Исходя их этого, небрежное отношение к чьей-либо этнической принадлежности будет считаться нарушением этикета. Африканцы очень трепетно относятся к своим этническим корням.[[1]](#footnote-1) Частью этнической культуры является язык, так что нередко просто из принципа африканцы могут не переходить на английский или африкаанс только из чувства национальной гордости.

Африканское население, которого насчитывается более, чем 12 % от общего населения планеты, распределяется на 54 нации и 1000 культурных групп. К северу от Сахары, главным образом по побережью, преобладают арабы и берберы (включая туарегов), а внутри страны - народы тиббу. Африка, в районе Сахары, населена самыми разнообразными народами. Европейская часть населения сконцентрирована в областях с субтропическим и тропическим климатом, измененным под влиянием высоты гор; на юге - люди голландского и британского происхождения, а на северо-западе - люди французского, итальянского и испанского. Ливанцы составляют важную общину меньшинства на всей территории западной Африки, также, как и индусы во многих прибрежных городах южной и восточной Африки. Есть также существенные арабские поселения и в восточной Африке.

Основные города Африки - это национальные столицы или главные порты: Каир, Лагос (Нигерия), Киншаса (демократическая республика Конго), Александрия (Египет), и Касабланка (Марокко). Насчитывается больше, чем 800 разных языков, на которых говорит население Африки.[[2]](#footnote-2) Основными лингвистическими семьями Африки, как теперь говорят, являются афроазиатская, нигерская (включая Нигер-Конго), Нил-Сахара и хоисан, и еще две группы - индоевропейский язык и малазийски-полинезийский. Нигерская и Нил-Сахара - это две больших семьи языков, на которых говорят исключительно в Африке.

Колониальные власти долго держали африканцев в темноте и невежестве. Только в немногих странах отдельным африканцам удалось получить высшее европейское образование. Эти первые представители африканской интеллигенции сыграли видную роль в медленном процессе зарождения национального самосознания народов Южной Африки.[[3]](#footnote-3) Они дали первый толчок для создания в Африке собственной плеяды дипломатов, бизнесменов, предпринимателей, юристов и других высокообразованных специалистов.

**Немного общего**

**традиция африканский деловой этикет**

Сейчас регионы Африки очень сильно отличаются друг от друга уровнем развития экономики, климатическими условиями, условиями быта и многим другим. Но глобализация способствовала унификации международного протокола, принципов ведения бизнеса, дипломатических контактов. **Деловой этикет** - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Главное отличие делового этикета от светского — приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом. Прощу прощения за невольный каламбур, но честный бизнесмен, высокопрофессиональный дипломат – они и в Африке бизнесмен и дипломат. Поэтому все регионы мира, в том числе, конечно же, и Африка, стараются соответствовать одним и тем же представлениям об этике делового общения. А именно:

Быть просто вежливым и доброжелательным недостаточно. В деловом этикете общие принципы приобретают специфическую окраску, что выражается в следующих основных правилах:

* Надо быть во всем пунктуальным
* Не говорить лишнего
* Думать не только о себе, но и о других
* Одеваться как принято
* Говорить и писать хорошим языком

Деловая этика базируется на честности, открытости, верности данному слову, способности эффективно функционировать на рынке в соответствии с действующим законодательством, установленными правилами и традициями. Психология бизнеса становится фундаментом, на котором строится ныне здание делового успеха.

В деловых отношениях многое зависит от характера личных встреч, бесед, переговоров, совещаний. Деловая этика является своеобразным посредником, позволяющим быстрее найти оптимальное решение, сглаживая при этом острые углы, с достоинством выходить из затруднительных ситуаций. Искусству деловых контактов обучаются во всем мире.

Любые деловые встречи, переговоры носят оригинальный характер: каждый раз иной предмет для обсуждения, новые условия и участники. Общее, что отличает их от других видов деятельности, — их предварительная организация, соблюдение условий, принятых в деловом мире, во взаимоотношениях участников делового общения.[[4]](#footnote-4)

Успех переговоров определяется тем, как тщательно они будут подготовлены. От этого же зависит не только конечный результат, но и сам процесс: длительный, конфликтный или быстрый и без особых намеков.

По мнению специалистов, цивилизованный деловой человек[[5]](#footnote-5):

• убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества;

• верит в бизнес, расценивает его как привлекательное творчество, относится к бизнесу как к искусству;

• уважает себя как личность, а любую личность — как себя;

• доверяет себе, но и другим, уважает профессионализм и компетентность;

• ценит образование, науку и технику, культуру, считается с экологией;

• стремится к нововведениям;

• не перекладывает ответственность за принятие нужного решения на подчиненных;

• терпим к недостаткам других людей;

• никого никогда не унижает;

• имеет бесконечное терпение.

Чтобы овладеть навыками корректного поведения, нужно соблюдать:[[6]](#footnote-6)

• правила представления и знакомства;

• правила проведения деловых контактов;

• правила поведения на переговорах;

• требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде;

• требования к речи;

• культуру служебных документов.

**Немного различного**

Африканский континент имеет свои традиции общения, несмотря на то, что многие нормы делового этикета и протокола были внедрены в эпоху колониализма. Традиции племен и народностей, заселяющих Африку к югу от Сахары (т. н. «черная Африка»)[[7]](#footnote-7), крайне разнообразны.

С другой стороны, колонизаторы, приехавшие в Африку много столетий назад, завезли сюда свою культуру. Конечно же, за долгие годы она видоизменилась под влиянием местных реалий, но что-то от нее все же осталось. И считать, что главной проблемой уроженца Йоханнесбурга (ЮАР) или Найроби (Кения) является, как бы не попасть на ужин льву, добираясь на работу – это, по меньшей мере, недальновидно.

Африка полна контрастов. Это очевиднее всего проявляется в разнице между городскими и сельскими обычаями и традициями. Сельские жители склонны к более узким взглядам на мир, отчасти в силу своего кальвинистского происхождения. Они придерживаются традиционных убеждений и придают большое значение своей семье. Южноафриканцы, населяющие городские районы, больше сосредоточены на материализме и успехе, особенно те, кто проживает в Йоханнесбурге.[[8]](#footnote-8) Среди городских жителей также существуют различия. Жители Кейптауна, например, уделяют особое внимание общественному положению и семейным узам.

**Немного различного: сфера деловых контактов**

Межкультурные коммуникации всегда представляют собой трудный процесс, поскольку порой между культурами находятся пропасти недопонимания и взаимного неприятия. Сколько мелочей необходимо помнить, чтобы «не сесть в лужу» перед представителями другого этнокультурного региона! Раньше в этом помогали драгоманы.

Драгоман (французское слово от арабского - переводчик) - устаревшее название официального переводчика, состоявшего при дипломатических и консульских миссиях в восточных странах. Согласно установившимся традициям драгоман причислялся к членам дипломатического или консульского корпуса.[[9]](#footnote-9)

Драгоманы, как правило, были не просто переводчиками, но и авторитетными специалистами, знающими порядки, нравы и историю страны пребывания. Эти специалисты очень высоко ценились и порой могли находиться в должности до преклонных лет. Сейчас же предпринимателям приходится либо нанимать специалиста по коммуникациям, либо полагаться на себя и свою эрудицию.

Основное правило, которого полезно придерживаться в любой стране, - это избегать использования жестов. Если определенный жест руки считается грубым в вашей стране, есть шансы, что он не является приемлемым и в Африке. Например, разговаривать с человеком, держа руки в карманах, на бедрах или скрестив их на груди, - невежливо. Надо держать руки по бокам, когда стоите, и класть их свободно на колени, когда сидите. Также нельзя пытаться стоять слишком близко к человеку или во время разговора указывать на кого-то пальцем. Недопустимо прикасаться к рукам другого человека, зевать, не прикрыв рот, грызть ногти, громко сопеть.

Можно преподнести подарок партнерам по бизнесу. Необходимо распаковать подарок сразу после получения. При вручении или получении подарка бизнесмен или дипломат обязан держать его двумя руками одновременно или одной правой рукой. Не стоит пользоваться левой рукой. Также не принято тратить на подарок больше 50 американских долларов. В качестве подарка подходят сигареты, виски, вино, сувенир с родины. Важно не забыть послать благодарственную открытку, написанную либо от руки, либо по электронной почте.

Подарки можно вручать и по поводу важного национального праздника. Только необходимо очень чётко знать, когда и как этот праздник празднуется, чтобы не обидеть гордость человека. Так, например, национальный праздник Кот-д’Ивуар – 7 августа – День провозглашения национальной независимости. Но он празднуется 7 декабря в связи с напряжёнными сельскохозяйственными работами в августе.[[10]](#footnote-10)

Вот ещё пару примеров важных дат для африканских стран:

* Национальный праздник – День революции, Буркина-Фасо. Отмечается 4 августа[[11]](#footnote-11).
* Королевство Марокко – День трона (1961), 17 марта.
* ЮАР – 31 мая (с 1910г.), День Республики.
* Республика Уганда – 9 октября (с 1962г.), День независимости.
* Центрально-Африканская Республика – 1 декабря (1958 г.), День провозглашения Республики.[[12]](#footnote-12)

Обращаясь к партнёрам, стоит упоминать их звание и фамилию. Нельзя торопить процесс переговоров. В странах Африки принято договариваться о встрече за 2 недели до неё. Во время делового общения нельзя использовать сленг или запрещенный язык. Не стоит опаздывать, надо стараться прибыть на встречу за пять минут до начала: африканцы пунктуальны и считают опоздание невоспитанностью. Встречи назначают начиная с 9:00.

При приветствии наиболее распространенным является рукопожатие, однако весьма важной является его специфика. Не следует сжимать руку вашего знакомого. Рукопожатие должно быть более слабым, чем это принято в США и Европе. Этим передается особое уважение к собеседнику. В некоторых случаях можно встретить рукопожатие двумя руками (левая рука поддерживает правую). Оно обычно означает отсутствие агрессивных намерений, расположение к собеседнику, подчеркивание социальной близости с ним.

Существуют особенности и в невербальных компонентах общения у черных жителей. Например, у некоторых народов не принято смотреть прямо в глаза. В ряде африканских культур считается вежливым в дверях пройти вперед мужчине, а потом женщине или гостю. Этот обычай исходит из того, что мужчина первым должен встретить опасность. Африканцы чаще, чем европейцы, могут во время деловых встреч трогать лицо руками или прикрывать глаза — последнее вовсе не означает потери интереса к происходящему или усталость. [[13]](#footnote-13)

У африканских народов традиционным является уважение к возрасту. Поэтому за столом переговоров необходимо оказать особое почтение старшим по возрасту. При этом важным является соблюдение дистанции (панибратство не допускается). Визитные карточки не имеют никакого формального обменного протокола. [[14]](#footnote-14)

Носите кеды и шорты только в неофициальных ситуациях, таких как пикник, прогулка или поход на пляж. На торжественную деловую встречу обязательно надевайте костюм. На менее официальное мероприятие мужчинам можно выбрать пиджак спортивного покроя без галстука, а женщинам – элегантное повседневное платье. Африканские женщины носят сари.

Что касается еды, то не принято разрезать бублики, а надо разламывать их на небольшие кусочки. По окончании обеда нельзя оставлять еду на тарелке. Чтобы показать, что вы ещё не закончили обед, кладите вилку и нож на свою тарелку крест-накрест. А чтобы хозяин видел, что вы сыты, кладите вилку и нож рядом со своей тарелкой. Сев за стол, необходимо стелить на колени салфетку. Важно быть гибким в поведении за столом. Поскольку Южная Африка – очень разнотипная страна, правила столового этикета могут сильно отличаться друг от друга, в зависимости от того, с кем проходит обед. Если это человек южноафриканского или европейского происхождения, он может разрезать вилкой и ножом даже гамбургер. А если рядом с вами южноафриканец индийского происхождения, он будет есть рис руками.

**Немного различного: подарки**

Основные принципы:

1. Нельзя дарить подарков левой рукой.
2. Надо использовать или обе руки, или правую руку, предлагая взять подарки.
3. Подарки будут открыты после получения.[[15]](#footnote-15)

Особенностью национального гостевого этикета являются подарки. Традиции с вручением подарков самые разнообразные. Если вы приходите в дом угандийца, то хорошо (но не строго обязательно) захватить какой-нибудь подарок. А вот в Танзании принято дарить подарки уезжающим из страны гостям, которые тоже могут сделать ответный жест.[[16]](#footnote-16)

Чтобы не опозориться, идя в гости, необходимо взять с собой какую-нибудь мелочь в роли презента хозяевам, только цветы в этой роли лучше не использовать: не во всех странах Африки это могут понять правильно. Будьте осторожны при выборе цветов в качестве подарка. Например, в Кении цветы преподносят при выражении соболезнования. Не принято дарить цветы и в Танзании.

**Немного различного: заметки на каждый день**

Невзирая на то, что Африка – это громадное географическое пространство с огромным количеством культур и традиций, нижеследующие правила могут пригодиться в общении с любым человеком, воспитанным в африканской среде. Многие путешественники, отправляющиеся в поездку по Африке, обнаруживают, что их представления, касающиеся быта этой страны, просто разрушаются реальной картиной событий.

* Во многих регионах к постулатам о пользовании поездами и автобусами необходимо относится с долей скептицизма. Если пользоваться такси, то, во-первых, не стоит ожидать, что оно доедет до места без поломок, а во-вторых, чтобы не говорил водитель, он далеко не всегда знает, как добраться из пункта А в пункт Б.[[17]](#footnote-17) Однако проявить в этом случае раздражение или агрессию будет считаться существенным нарушением норм общественного поведения.
* Обычаи, касающиеся удачи или неудачи, очень важны для множества африканцев. Многие нормы этикета здесь тесно связаны с религиозными обрядами даже в тех регионах, которые считаются высоко образованными. Здесь как раз скептицизм неуместен – обычаи страны необходимо уважать, какими бы чудными они не казались.
* Ни в коем случае нельзя использовать слово «негр». Это оскорбительно и звучит приблизительно как «черномазый». Можно говорить «черные», «чернокожее население», лучше — африканцы. [[18]](#footnote-18)
* Собираясь посетить дом местных жителей, захватите с собой бутылку вина или цветы. Не снимайте обувь, если это не мусульманский дом. В домах белокожих южноафриканцев обычно устраивается барбекю около бассейна.
* Чаевые в ресторане составляют 10-20%, но сначала надо проверить свой счет и убедиться, что они не включены в него. В конце экскурсионного дня можно давать чаевые гидам и водителям автобуса. Обычно они равняются 10.00 рандам с человека в день. Гид и водитель их поделят сами. Портье в отеле следует платить 3.00 ранда за сумку.[[19]](#footnote-19)
* Во время сафари не стоит имитировать звуки животных, бросать предметы или загонять зверей в угол. Никто не знает, как могут отреагировать на это животные, такое поведение может причинить опасность. Это не только признак неуважения к окружающим, но и возможная причина опасности. Если вы нашли что-либо во время сафари, не берите с собой. Чаевые рейнджеру составляют $10 с человека в день, а водителю частного транспорта - $20 с человека в день. Чаевые могут сопровождаться подарками. Вежливо давать чаевые в размере $5 и другим сотрудникам зоны сафари (таким как парковщики, дворецкие, официанты, уборщики).
* В отличие от общей непринужденной обстановки, в Южной Африке существуют особые правила этикета, касающиеся посещения гольф-клубов. Южная Африка пользуется большой популярностью в среде любителей гольфа. Для игры в гольф обязательно нужны рубашки с рукавами и воротниками. Не допускается играть в гольф в джинсах. На территории полей для гольфа обычно имеются клубные бары, называемые «halfway house», где после игры можно выпить бокал напитка и закусить сэндвичем. Туда стоит заглянуть, даже если нет планов делать перерыв в игре: отказ от посещения этого заведения может вызвать раздражение других игроков.
* Надо хорошо подумать, прежде чем сказать что-либо. Особенно это касается юмора. Фразы и наблюдения, которые кажутся нам смешными, могут быть восприняты совсем по-другому в Африке. Надо уделять время, прислушиваться внимательнее к тому, как местные жители строят свои предложения, и совсем скоро шансы, что вас поймут, увеличатся.
* Наиболее полное знакомство с культурой другой страны требует большой наблюдательности за окружающими людьми и некоторой сдержанности в поведении.

Вообще, Африка известна своей относительно непринужденной атмосферой. В большинстве ситуаций одежда здесь может быть более повседневной, а поведение - менее формальным.[[20]](#footnote-20) Однако эту тенденцию не следует рассматривать, как разрешение переходить границы норм поведения! Необходимо всё-таки оставаться на стороне консерватизма. Пройдет немного времени, и вы освоитесь в условиях новой культуры.

**Заключение**

Нормы, касающиеся хороших манер, различаются от человека к человеку и варьируются согласно каждой конкретной ситуации, так что кодекс об этикете никогда не может быть полностью завершен.[[21]](#footnote-21) Та же ситуация наблюдается с этикетом разных стран: если в международных правилах поведения закреплены только общие нормы, которые принимаются во всех странах, то в сравнении норм двух стран возникнет множество различий. Культура Южной Африки многогранна, подобно алмазам, которыми славится эта страна.[[22]](#footnote-22) Действительно, Африка – настолько многокультурный регион, что трудно выделить какие-либо установленные правила этикета для путешественников.

Но, как бы то ни было, перефразируя знаменитую фразу: незнание правил не освобождает от ответственности. Поэтому, собираясь в страны африканского континента, необходимо в обязательно порядке ознакомится с тем, что считается там вежливым, а что – наоборот.

**Список литературы**

* Книги:
	1. Кукушин, В.С. Деловой этикет (учебное пособие). – М.: МарТ, Ростов н\д. – 2008.
	2. Губер, А.А. Новая история стран Азии и Африки. – М.: Наука. – 1975
	3. Токарева, З.И. Республика Кот-д'Ивуар. – М.: Наука. – 1990
	4. Михалькевич Г.Н. Этикет международного общения: учебное пособие. – Мн.: Книжный дом. – 2004
	5. Улахович, В.Е. Протокол и этикет в современной дипломатии. – М.: АСТ, Минск: Харвест. – 2005
	6. Авдюнина, Л.А. Буркина-Фасо. – Рос. академ. наук, М: Наука. – 1992
	7. Асаен, Б.Р. Всё ещё удивительная Африка. – М.: Мысль. – 1987
* Интернет-сайты:
	1. <http://www.simple-etiquette.ru/africa.htm>
	2. http://www.alletiket.ru/strani/95.html
	3. http://shuttle.ucoz.ru/forum/26-36-1
	4. <http://www.destinations.ru/etiq/8>
1. № 8 [↑](#footnote-ref-1)
2. № 9 [↑](#footnote-ref-2)
3. № 2, с.348 [↑](#footnote-ref-3)
4. № 1, с.135. [↑](#footnote-ref-4)
5. № 1, с. 136 [↑](#footnote-ref-5)
6. № 1, с.137 [↑](#footnote-ref-6)
7. № 10 [↑](#footnote-ref-7)
8. № 11 [↑](#footnote-ref-8)
9. № 5, с.195 [↑](#footnote-ref-9)
10. № 3, с.273. [↑](#footnote-ref-10)
11. № 6, с.210 [↑](#footnote-ref-11)
12. № 4, с.263 [↑](#footnote-ref-12)
13. № 10 [↑](#footnote-ref-13)
14. № 11 [↑](#footnote-ref-14)
15. № 8 [↑](#footnote-ref-15)
16. № 10 [↑](#footnote-ref-16)
17. № 8 [↑](#footnote-ref-17)
18. № 10 [↑](#footnote-ref-18)
19. № 11 [↑](#footnote-ref-19)
20. № 11 [↑](#footnote-ref-20)
21. № 8 [↑](#footnote-ref-21)
22. № 11 [↑](#footnote-ref-22)