

Зернова О.П

*Кандидат экономических наук, доцент Е.В Родионова
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
ozernova999@mail.ru*

Особенности делового этикета в Турции

В современном мире мало быть просто вежливым и обходительным человеком, умеющим находить общий язык с людьми. При нынешней масштабности экономических международных связей любой бизнесмен должен быть ознакомлен с менталитетом и этикетом не только своей, но и других стран. Знать правила хорошего тона крайне важно, ведь их нарушение может привести к потере доверия, хороших отношений с деловыми партнерами, контрактов, рынков сбыта, т.е. соблюдение делового этикета это один из важнейших способов добиться и сохранить лидерство в бизнесе.

В последнее время все чаще встречаются бизнесмены, которые ведут дела с турецкими бизнес-партнерами, занимаются предпринимательством в Турции, и даже нередко переезжают в эту страну. Объясняется это тем, что власти страны активно поддерживают подобные связи, уважительно относятся к иностранным предпринимателям и инвестициям, и даже нередко обеспечивают те же условия, что и для местных жителей. Именно поэтому данная статья раскроет особенности именно турецкого делового этикета.

Как всем известно Турция – это мусульманская страна и здесь во взаимоотношениях немалую роль играет религия, имеются свои законы и правила, которые следует соблюдать даже представителям другой религии, чтобы случайно не оскорбить чувства верующих. Иными словами, уважение к национальным обычаям, традициям, взглядам никто не отменял, в особенности если вы хотите добиться уважения и крепких взаимоотношений.

Говоря о религии, следует упомянуть священный месяц Рамазан (Рамадан). В этот месяц у мусульман принято поститься, т.е. запрещено что-либо есть, пить и даже курить. Но все это под запретом в светлое время суток, т.е. прием пищи предусмотрен, но лишь ночью после заката и до тех пор, пока не наступит рассвет. Именно поэтому во время Рамазана стоит проявить внимание и уж точно не следует назначать турецким партнерам встречу в ресторане или звать на деловой обед, а лучше в этот период вообще воздержаться от каких-либо переговоров.

Назначать же деловую встречу лучше заранее, за одну-две недели, а отправляясь на неё стоит проявить пунктуальность, но быть готовым к тому, что другая сторона немного опоздает. Ну а перед встречей необходимостью является изучение особенностей приветствия, поведения и подходящих тем для разговоров.

Начнем с приветствия, чтобы о вас не сложилось неверное впечатление уже с порога. Туркам, в особенности мужчинам, присуща тактильность и очень малое количество личного пространства, поэтому стоит спокойно отнестись к тому, что к вам подойдут слишком близко или же поприветствуют вас соприкосновением висков. В подобной ситуации не стоит делать шаг назад и отстраняться, иначе подобным образом вы просто можете оскорбить собеседника. С женщинами же стоит быть повнимательнее, ведь приветствие женщин мужчинами - весьма щекотливый момент. Для начала стоит дождаться, когда представительница прекрасного пола сама протянет вам руку для рукопожатия или поцелуя. В противном случае стоит обойтись простым кивком или вежливо сказать Merhaba («Мерхаба» - здравствуйте).

Особенное внимание уделите зрительному контакту - старайтесь смотреть собеседнику в глаза, но за исключением тех случаев, когда ваш собеседник женщина. Женщины часто стараются избегать зрительного контакта с мужчинами.

Если вы встречаетесь с несколькими людьми, то в данном случае следует поприветствовать самого старшего по возрасту, положению, должности или званию. Ну, а на светских мероприятиях принято здороваться сначала с тем, кто находится ближе всех, а затем продолжать против часовой стрелки.

При желании выказать уважение партнерам и поприветствовать их по-исламски можете сказать *Assalamu alikum* («ас-саламу алейкум» - мир вам) или же *Nasilsiniz* («насылсыныз» - как дела?).

В начале переговоров будет уместно сделать комплимент в адрес страны, культуры. При встрече, не следует торопиться решать какие-либо вопросы, стоит запастись терпением и быть готовым к тому, что сначала вас постараются получше узнать, понять какой вы человек, или же ваши партнеры просто захотят сначала поговорить на отвлеченные темы, как это обычно бывает. Может произойти такое, что на первых переговорах вы делового разговора вообще не коснетесь.

Во время переговоров будьте готовы к тому, что турецкие партнеры могут отвлекаться и активно использовать мобильные телефоны, но это всего-навсего национальная особенность, а не в коем случае не демонстративное проявление неуважения, как может показаться на первый взгляд. Точно так же стоит спокойно отнестись еще к одной особенности присущей туркам во время еды, это к частому курению.

Одной из ярких черт турецкой культуры – является любовь к чаю. Отказ от чашечки чая будет выглядеть весьма странным и зачастую неуместным поступком, а турецкое чаепитие как правило одним стаканом чая не ограничивается. Именно, поэтому если у вас на день запланировано несколько встреч с турецкими партнерами, будьте готовы выпить не один литр чая. Ну а если ваша деловая встреча планируется в гостях у ваших партнеров, то обязательным атрибутом визита будет являться подарок с вашей стороны, ведь подарки, это неотъемлемая часть турецкой культуры. В качестве подарков могут подойти любые атрибуты русского быта, например, матрешка.

Еще одним обязательным моментом, к которому стоит отнестись с должным вниманием – это обращение. В турецком языке есть ряд обращений как к мужчине, так и к женщине, которые будут уместны на любой деловой встрече и в любой ситуации. Встретившись впервые и еще не познакомившись с деловым партнером принято обращаться на «Вы», и если имя пока не известно, то обращаясь к мужчине говорят *beyefendi* (бей эфенди), а к женщине – *hanimefendi* (ханым эфенди). Подобные выражения будут аналогом таких европейских обращений как господин, мистер, синьор, месье и т.д. Будучи уже знакомым и зная имя вашего собеседника, будет уместным добавлять приставки *bey* и *hanım* к имени. Например, если мужчину зовут Ибрагим, то вместе с приставкой имя будет звучать как Ибрагим бей, а с женским именем Шерафе – Шерафе ханым.

Помимо аккуратного обращения и поведения стоит также аккуратно подходить и к темам для разговора. В первую очередь старайтесь избегать разговоров о политике. Подобные разговоры являются табу практически во всех странах. Зато вот о национальной культуре или же истории Турции с вами побеседуют с большим удовольствием. Одной из любимых тем для разговоров также является футбол, поэтому парочка комплиментов в отношении турецкой сборной по футболу будут восприняты очень положительно. Ну а если вы хотите сделать вашего собеседника еще более разговорчивым, то стоит коснуться одной из самых обожаемых тем - темы детей. В целом о семье разговоры тоже будут уместны, но не в очень навязчивой форме.

Если на вашей деловой встрече возник вдруг такой момент, когда требуется обещание, требуется дать слово вашим партнерам, например, что вы в дальнейшем обязательно выполните их условия, то не стоит ничего обещать, будучи не уверенным в себе. В Турции слово имеет большое, можно даже сказать огромное значение. Зачастую если два турецких бизнесмена договариваются о чем-то, то вполне достаточно лишь устного подтверждения этой договоренности. Официальные бумаги, которые могут служить гарантом соблюдения условий договора составляются и пишутся довольно редко. В этом просто нет надобности, потому что турки всегда сдерживают данное ими слово. Но это совершенно не означает, что можно пообещать, затем забыть или провернуть какую-то «схему» и это будет забыто. Если хоть раз вы нарушили обещание - доверие к вам будет потеряно навсегда. И это касается не только одного именно этого вашего партнера. Не стоит забывать, что, как правило, люди, которые работают в одной сфере зачастую знают друг друга. И с непорядочным иностранцем потом никто не захочет работать и иметь каких-либо дел.

На поступление какого-либо делового предложения будет считаться невежливым категоричный отказ. Лучше сделать это в более мягкой форме постаравшись объяснить, что подобный расклад повлечет серьезные сложности и приведет к негативным последствиям в долгосрочной перспективе для россиян.

Подобных нюансов в турецком этикете, как и в другой любой стране масса. Здесь отражены самые яркие из них. И в завершение хочется лишь еще раз напомнить об актуальности и важности знаний правил и норм общения, умения держать себя так, чтобы завоевать уважение коллектива, собеседников и не оскорбить при этом своим поведением других людей. Знать правила делового этикета безусловно важно, ведь зачастую по поведению одного сотрудника и по его умению общаться, можно судить обо всем коллективе компании. Если вашей целью является установление прочных и надежных взаимоотношений с зарубежными партнерами – изучите деловой этикет той страны, с представителями которой собираетесь сотрудничать. Эти знания обязательно помогут избежать неприятных ситуаций и в случае чего сгладить промахи. Даже английский философ Джон Локк, утверждал: «Хорошие манеры откроют перед вами двери, которые не сможет открыть и самая высокая образованность».

Литература

1. Russian Antalya: Правила делового этикета в Турции [Электронный ресурс] – URL: <https://www.russianantalya.ru/moya-antaliya/item/343-pravila-delovogo-etiketa-v-turtsii>
2. Экспортеры России Единый информационный портал: Деловая культура Турции. Этикет. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/389/>
3. RestProperty Недвижимость в Турции: Особенности бизнеса в Турции [Электронный ресурс] – URL: <https://restproperty.ru/article/osobennosti-biznesa-v-turtsii/>
4. Консалтинг «Евразия»: Турецкая бизнес культура [Электронный ресурс] – URL: <http://consultingtr.com/tureckaja-biznes-kultura/>
5. Жизнь в Турции: Особенности бизнеса по-турецки [Электронный ресурс] – URL: <http://www.lifeinturkey.ru/stati-o-jizni-v-turcii/article/44-osobennosti-biznesa-po-turecki>