

ธรรมเนียมหน้ารู้ในการติดต่อธุรกิจในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (United Arab Emirates : UAE) เป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกคณะมนตรีความร่วมมือรัฐอาหรับ (Gulf Cooperation Council : GCC) ซึ่งประกอบด้วยสมาชิก 6 ประเทศ คือ ซาอุดีอาระเบีย บาห์เรน คูเวต โอมาน กาตาร์ และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ สำหรับสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอ่าวอาหรับ (Arabian Gulf) มีพรมแดนติดกับซาอุดีอาระเบีย โอมาน และกาตาร์ แบ่งเขตการปกครองเป็น 7 รัฐ คือ รัฐอาบูดาบี (Abu Dhabi) ซึ่งเป็นเมืองหลวงของสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ รัฐอัจมาน (Ajman) รัฐดูไบ (Dubai) รัฐฟูไจราห์ (Fujairah) รัฐราสอัลไคมาห์ (Ras al-Khaimah) รัฐชาร์จาห์ (Sharjah) และรัฐอุมม์อัลไกไวน์ (Umm al-Qaiwain) มีประชากรรวม 6.7 ล้านคน ทั้งนี้ แม้ว่าในปี 2552 สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ประสบวิกฤตหนี้สินของ Dubai World ซึ่งสร้างความตื่นตระหนกไปทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน แต่ในปี 2553 รัฐบาลสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์สามารถกอบกู้สถานการณ์ดังกล่าวและเรียกความเชื่อมั่นของนักลงทุนบางส่วนกลับคืนมา หลังจากรัฐบาลสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ได้บรรลุข้อตกลงในการปรับโครงสร้างหนี้และเร่งการใช้จ่ายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ประกอบกับสภาพคล่องในระบบการเงินเริ่มดีขึ้น ส่งผลให้ภาคเศรษฐกิจของสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เกือบทั้งหมดกลับมาฟื้นตัวอย่างแข็งแกร่ง ปัจจุบันสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์เป็นประตูการค้าที่สำคัญของไทยและเป็นคู่ค้าอันดับหนึ่งของไทยในภูมิภาคตะวันออกกลาง นักธุรกิจที่สนใจตลาดสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ควรเรียนรู้ธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ของชาวสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ซึ่งเกือบทั้งหมดเป็นชาวมุสลิม เพื่อให้การติดต่อธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นและไม่ขัดต่อธรรมเนียมปฏิบัติของชาวมุสลิม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ สำหรับธรรมเนียมหน้ารู้ในการติดต่อธุรกิจในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ที่ควรทราบ มีดังนี้

- **ภาษา** ภาษาราชการที่ใช้ในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คือ ภาษาอาหรับ (Arabic) ส่วนภาษาอังกฤษมีการใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังมีภาษาฟาarsi (Farsi) ซึ่งนิยมใช้ระหว่างชาวอิหร่านที่อาศัยอยู่ในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

- **การแต่งกาย** นักธุรกิจต่างชาติควรแต่งกายอย่างเป็นทางการตามสมัยนิยม สำหรับสุภาพบุรุษควรสวมเสื้อเชิ้ตแขนยาวและกางเกงขายาว เสื้อเชิ้ตควรติดกระดุมเม็ดบนสุดและผูกเนคไท รวมทั้งสวมสูททับ และไม่ควรวางมือในกระเป๋าเสื้อหรือกางเกง บริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจนโดยเฉพาะบริเวณคอ สำหรับสุภาพสตรีควรแต่งกายสุภาพ สวมกระโปรงยาวคลุมเข่า แขนเสื้อควรมีความยาวเกินข้อศอก นอกจากนี้ นักธุรกิจต่างชาติทั้งสุภาพบุรุษและสุภาพสตรีไม่ควรสวมชุดแต่งกายประจำชาติของชาวอาหรับ เนื่องจากถือเป็นการไม่ให้เกียรติชาวอาหรับ

- **สถานที่และเวลาติดต่อธุรกิจ** ชาวสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์นิยมติดต่อธุรกิจบริเวณห้องโถงของโรงแรมชั้นนำมากกว่าในสถานที่ทำงาน เนื่องจากมีบรรยากาศสบายกว่าและสามารถสั่งอาหารและเครื่องดื่มได้ตามอัธยาศัย ทั้งนี้ การนัดหมายเพื่อติดต่อธุรกิจกับชาวสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ควรเลือกเวลานัดหมายในเวลาทำการ รวมทั้งควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายในวันศุกร์ เนื่องจากเป็นวันประกอบพิธีทางศาสนาและเป็นวันครอบครัวของชาวมุสลิม นอกจากนี้ ชาวสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม ซึ่งต้องทำละหมาดทุกวัน วันละ 5 ครั้ง ดังนั้น จึงควรหลีกเลี่ยงการติดต่อธุรกิจในช่วงเวลาดังกล่าว

- **การติดต่อสื่อสาร** นักธุรกิจต่างชาติควรหลีกเลี่ยงการสนทนากับชาวสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ในหัวข้อเกี่ยวกับสุภาพสตรี รวมถึงไม่ควรสอบถามเรื่องสุขภาพของภรรยาและบุตรสาวของคู่สนทนา

ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ นอกจากนี้ ควรหลีกเลี่ยงบทสนทนาเกี่ยวกับประเทศอิสราเอล สำหรับหัวข้อสนทนาเกี่ยวกับกีฬาเป็นหัวข้อที่ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งเหมาะจะนำมาพูดคุยเพื่อสร้างบรรยากาศในการเจรจาธุรกิจ ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารกับชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์มักเป็นไปอย่างช้าๆ และในบางครั้งหากชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ตอบว่า “ใช่” อาจหมายถึง “อาจจะ” นอกจากนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าระหว่างการประชุมติดต่อกิจ ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ที่พูดคุยมากที่สุดมักจะเป็นผู้ที่มีความสำคัญน้อยที่สุดในกลุ่ม ส่วนผู้ที่มีความสนใจในเรื่องธุรกิจมักเป็นผู้สังเกตการณ์ที่นิ่งอยู่เงียบๆ

● **ธรรมเนียมปฏิบัติอื่น ๆ** การให้ของขวัญแก่ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์เป็นสิ่งไม่จำเป็น แต่หากมีการมอบของขวัญ ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์จะรู้สึกซาบซึ้ง ส่วนการเปิดของขวัญ ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์จะไม่เปิดของขวัญทันทีที่ได้รับ แต่จะไปเปิดเป็นการส่วนตัว ทั้งนี้ การมอบของขวัญให้ชาวสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ ควรหลีกเลี่ยงของขวัญซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามของศาสนาอิสลาม อาทิ

- เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์
- น้ำหอมที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- ผลิตภัณฑ์ที่มีเนื้อหมูเป็นส่วนประกอบ
- ของใช้ส่วนตัว อาทิ ชุดชั้นใน
- มีดและของมีคม
- ตุ๊กตาสุนัขหรือภาพสุนัข

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
มกราคม 2554