

ОБРАЗОВАНИЕ ВЗРОСЛЫХ, САМООБРАЗОВАНИЕ

Ковтун Татьяна Владимировна

студентка

Агапова Елена Анатольевна

д-р филос. наук, доцент

ФГАОУ ВПО «Южный федеральный университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО МЕЖДУНАРОДНОГО ОБЩЕНИЯ

Аннотация: данная статья посвящена вопросу влияния культурных особенностей в деловой сфере общения. В работе рассмотрены некоторые нормы этикета в контексте межкультурной коммуникации. Авторы приходят к выводу о возможности качественного проведения переговоров с иностранцами и успешного сотрудничества при знании делового этикета.

Ключевые слова: деловой этикет, межкультурная коммуникация, культуры.

Деловой этикет сформировался в течение длительного времени как результат постоянного отбора правил и форм наиболее целесообразного делового поведения, способствующего успеху в деловых отношениях. Поэтому если человек желает добиться установления прочных деловых отношений с зарубежными партнёрами, ему требуется изучить деловой этикет той страны, в которую собираетесь отправиться.

Знание этикета собственной страны еще не значит, что манеры человека оценят представители других государств. Необходимо твердо усвоить, что и как надо делать в тех или иных ситуациях в конкретных странах. Поэтому, отправляясь в другую страну, нужно изучить особенности этикетных взаимоотношений, принятых в ней.

Итак, участники международного общения должны придерживаться единых норм и правил, но национальные и культурные особенности могут оказаться

весьма значительными в деловых отношениях. Современный деловой человек должен знать, уважать и уметь применять формы общения, принятые в стране его собеседника.

Национальные особенности – стили, свойственные для тех или иных стран, а не определенных национальностей. Объективно описать национальный стиль делового общения практически невозможно, так как всегда работают устоявшиеся стереотипы национальных черт тех или иных народов.

Национальный стиль – это наиболее распространенные, вероятные особенности мышления, восприятия, поведения.

В основе делового этикета также лежат черты национального характера. Национальный характер формируется во время взаимодействия внутри определенного сообщества людей на протяжении многовековой истории; совокупность важнейших способов общения, сложившаяся на основании системы ценностей данного общества, которая закрепилась в их жизни, как на сознательном, так и на бессознательном уровне.

В сфере межкультурной коммуникации значимость делового этикета занимает самое важное место. Эти правила поведения помогают быть вежливыми, проявить уважение и выглядеть достойно во время общения с представителем другой культуры. В разных странах существуют свои нормы поведения. В одних странах (например, США) люди считают, что они ведут себя вежливо, не соблюдая никакого этикета; в других странах, таких как Япония и Китай – деловой этикет – это строгие правила и даже церемонии, нарушение которых показывает вас с невыгодных сторон; в третьих странах деловой этикет церемонией не является, но особые манеры являются частью деловой культуры (Индия, Ближний Восток, Италия, Латинская Америка).

Деловой этикет включает в себя ряд основных ситуаций и моментов, когда представители разных культур могут вести себя по-разному. Их знание и соблюдение поможет провести встречу или мероприятие на высшем уровне.

Приветствие обычно начинают с рукопожатия, объятий, поцелуя в щеку, или даже с поклона. Чаще всего общение начинается с рукопожатия. Приходится

быть открытым к любым культурным прихотям иностранного партнера. Рукопожатие – это международная форма приветствия, которая приемлема во всех странах. Это наиболее распространенный вариант, «узнаваемый» всеми. Следует помнить еще две вещи: в арабских странах и в Индии не стоит инициировать рукопожатие с женщинами, сделать это следует только в том случае, если они сами протянут вам руку. Второе: в культурах, где приняты другие формы приветствия и прощания, иностранцы считут за уважение, если вы ответите им взаимностью и сделаете это охотно. Так, во Франции, Италии, Испании, Греции и других средиземноморских странах, в Латинской Америке и арабских странах практикуются объятия и поцелуи. Поцелуют вас, обнимут или просто пожмут руку – зависит от ситуации.

Канцлер Германии Ангела Меркель всегда охотно целуется с французскими президентами во время приветствия, не смотря на то что Германия-это одна из самых консервативных в мире стран в плане телесных контактов и проявления малейшей интимности на публике. Немцы очень негативно относятся к такому поведению Ангелы Меркель, и все же это первый акт делового этикета, который показывает теплое отношение и способствует сближению между партнерами. Чем искреннее вы соблюдаете акт приветствия, тем больше вы расположили к себе.

В дальневосточных странах, особенно в Японии традиционным приветствием считается поклон. Японцы, конечно, уже привыкли к некоторым западным манерам, и вполне ответят на рукопожатие, если вы протянете руку, но опять же, если вы поздороваетесь по-японски, то произведете куда более благоприятное впечатление. Причем длительность и глубина поклона демонстрируют глубину уважения и зависят от обстановки. На улицах Японии можно часто заметить двух застывших во взаимном поклоне людей, и никто из них не выпрямляется первым, чтобы не показаться недостаточно уважительным. Это не означает, что надо надолго застыть в таком положении, только чтобы сделать кому-то приятно, как это сделал Барак Обама во время встречи с японским императо-

ром Акихито в 2009 году. Эта ситуация вызвала бурю эмоций со стороны консервативных американцев. Они утверждали, что Президент уронил дипломатическое достоинство руководителя великих Соединенных Штатов. Однако этот жест был по достоинству принят японской стороной, хотя местные над ним и посмеивались, что поклон оказался слишком глубоким. Для официальной обстановки достаточно легкого поклона головой, как обычно делает Владимир Путин.

В России есть поговорка, которая гласит, что встречают по одежке, провожают по уму. Деловой этикет подразумевает официальный стиль в одежде. Человек в строгом костюме создает впечатление серьезности и важности мероприятия.

На приемы до 20:00 мужчинам можно надевать любые костюмы не ярких цветов. На приемы, начинающиеся после 20:00 следует надевать костюм черного цвета. Единственным ярким пятном может послужить галстук. Так Владимир Путин предпочитает красный цвет галстука, что свидетельствует об уверенности. Дмитрий Медведев выбирает синий цвет, более спокойный.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. В застегнутом пиджаке входят к знакомым, в ресторан, в зрительный зал театра, сидят в президиуме или выступают с докладом, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Расстегнуть пуговицы пиджака можно на обеде, ужине или сидя в кресле. Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчина. Основное правило, которое следует соблюдать при выборе одежды, - это соответствие времени и обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в роскошных платьях в дневное время. Для таких случаев подойдет элегантное платье или платье-костюм.

Важный аспект делового этикета – это церемония обмена визиток. На первый взгляд это очень простой акт, но на деле возникает ряд трудностей. Довольно часто обмен выглядит как в буквальном смысле обмен, иногда на визитки смотрят, или пытаются найти что-то интересное, чтобы сделать комплимент. Этот не-

заурядный способ можно назвать российским стилем обмена визитками. Он прекрасно подойдет для обмена визитками с американцами, которые также не придают им особого значения.

После получения визитку обычно сразу убирают в карман, если она случайно потеряется, это будет не удивительно. Без особого ритуала обмениваются визитками также в Канаде, Германии, Финляндии, Швейцарии, в Латинской Америке и некоторых других странах. Рекомендуется иметь на обратной стороне визитки перевод на язык соответствующей страны. Не следует пренебрегать дорогими профессиональными услугами перевода, так как речь идет о статусе и имидже вашей компании. В некоторых странах важно обязательно прописывать должность, ученые степени, степени, профессиональные регалии, как в Германии, Италии, Индии, например. Для некоторых культур будет немаловажна цветовая гамма и наличие/отсутствие определенных символов.

В странах Востока, визитки имеют особое значение. Жители этих стран считают, что ваше обращение с визитками символизирует ваше отношение к людям. Отсутствие визитки может быть расценено, как недостаточная заинтересованность в сотрудничестве. На Ближнем Востоке, в Индии и Таиланде визитки, как и все остальное, следует передавать и принимать правой рукой или двумя руками, но ни в коем случае не левой. В Китае, Японии, Вьетнаме, Южной Корее – всегда двумя руками и с легким поклоном. Подавая визитку, следует обратить внимание, чтобы она была повернута правильной стороной по направлению к взгляду вашего партнера. Получив визитку, нужно внимательно рассмотреть ее содержимое, отметить для себя титул, с которым вам как раз следует обращаться

Приветствие, внешний вид и обмен визитками – это основные важные моменты в деловом этикете. Кроме того, разные страны отличаются обращением. Оно может содержать: имя; по фамилию с приставкой Mr./Ms. профессиональный титул. Японский дирижер Митиёши Инауэ на вопрос одного из моих коллег-переводчиков как к нему лучше обращаться, ответил: «Называйте меня просто

Маэстро». Есть определенные различия в манерах за столом, в манерах одеваться, в особенностях дарения подарков – все это традиционное понимание этикета.

Деловой этикет поможет провести переговоры с иностранцами, подписать контракт, и способствует успешному сотрудничеству в будущем, но для более глубокого общения потребуется серьезнее изучить культуру и менталитет собеседника.

Список литературы

1. Алехин И.В. Имидж и этикет делового человека. – М.: ЭНН: Центр правовой защиты, 1996. – 126 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: Осв. 1998. – 176 с.