

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В РАЗЛИЧНЫХ СТРАНАХ

Александра Харченко МТСТ-152
Наталья Кэрбуне

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: В эпоху глобализации, благодаря широкой доступности идей и товаров, локальные культуры меняются и границы между ними становятся прозрачными. Благодаря развитию транспортных средств, связей и средств коммуникации происходит процесс интеграции отдельных этнических культур в единую мировую культуру, то есть процесс глобализации культуры.

Расширение культурных контактов, заимствование культурных ценностей и миграция людей из одной культуры в другую существенно влияют на культуру деловых отношений. Рассматривая вопрос особенностей деловых отношений в разных странах мира, мы не должны абсолютизировать влияние национальных стилей на процесс.

Но, несмотря на процессы глобализации, вопросы изучения и учета в деловой сфере национальных особенностей остается важным аспектом этики деловых отношений.

Существуют универсальные правила этикета практически для всех стран:

- Уважение к традициям в еде, праздникам, религии и руководству страны, в которой вы находитесь.
- Не сравнивайте со своей страной.
- Ничего не критикуйте.
- Будьте всегда пунктуальны, учитывайте движение на дорогах и скопление людей на улицах.
- Не хвастайтесь большими деньгами.
- Ознакомьтесь с денежной системой страны, в которой находитесь.
- Очень важны титулы, ими следует пользоваться.
- Корреспонденция должна иметь очень официальный характер.
- Приезжая не в первый раз в страну, позаботьтесь, чтобы на обороте вашей визитной карточки была информация на языке этой страны.
- Обязательно вставайте, когда звучит национальный гимн страны. Наблюдайте и повторяйте действия ваших хозяев.
- Не надевайте специфические национальные костюмы вроде тоги или сари. Ведь может оказаться, что это имеет религиозный характер.
- Нельзя требовать, чтобы все было, как у вас дома: еда, обслуживание и т.п.
- Важно правильно произносить имена. Их следует запоминать. Если имя трудное, не вредно будет потренироваться в его произношении. Имейте в виду, что имена могут указывать на социальный статус и семейное положение. По именам звать людей не следует, если они сами об этом не попросят.
- Вежливость везде в почете, особенно в Азии.

Язык

Если вы не знаете языка страны, в которой пребываете, необходимо иметь переводчика на переговорах. Знание же нескольких основных фраз, как уже отмечалось, совершенно необходимо. При беседе через переводчика весьма желательно присутствие человека, хорошо владеющего обоими языками, с тем, чтобы он контролировал перевод и исправлял ошибки.

Одежда

Одежда — существенный элемент, ибо она часть вашей внешности. Одежда должна быть неброской, хорошо сшитой и высокого качества. Обычно полагается носить белые рубашки и темные костюмы. Женщинам в деловые поездки лучше брюки не надевать, как и слишком короткие юбки или платья без рукавов.

Пища

Общий совет при принятии незнакомой пищи — ешьте то, что вам предлагают, и не спрашивайте, что это такое. Порежьте свою порцию на мелкие кусочки — так она без труда попадет вам в желудок. Во многих странах на бизнес оказывает влияние религия — на распорядок дня и рабочие месяцы и дни. Узнайте побольше о религии данной страны, но не вступайте в дискуссии на такие темы.

Визитная карточка

Везде вы должны иметь при себе визитную карточку, на которой указывается: название вашей организации, ваша должность, титулы. Не следует использовать аббревиатуры. В Юго-Восточной Азии, Африке и на Среднем Востоке визитку всегда протягивайте правой рукой. В Японии ее подают двумя руками, нужной стороной к партнеру.

Зона комфорта разных народов

у разных наций различно зональное пространство. Особенно важно это различие в зонах комфорта. Об этом важно знать, т.к. в противном случае можно просто не понять поведения человека. Зона комфорта у многих европейских народов составляет 23—25 см, а у иных — еще меньше. Общаясь с американцем или канадцем, датчане будут стремиться находиться от него на расстоянии порядка 25 см, в то время как интимная зона североамериканца — 45—50 см. Кроме того, европеец чаще смотрит прямо в глаза, нежели североамериканец, что также может быть причиной неверного истолкования поведения.

Национальные стили деловых отношений разных стран. Рассмотрим некоторые национальные стили деловых отношений

Америка

Американцы при решении проблем стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей.

Для них типичны, открытость, энергичность, дружелюбие, не слишком официальная манера ведения переговоров.

Напористость, а иногда и агрессивность американцев может привести к определенным осложнениям в переговорном процессе.

Существенными свойствами американских переговорщиков является их высокий профессионализм и самостоятельность при принятии решений. Они умеют торговаться, проявляют настойчивость в достижении своих целей, не любят, когда переговоры затягиваются. Пытаясь провести переговоры быстро, американцы могут заключать договоры по телефону, подтверждая их впоследствии по факсу.

На деловых встречах американцы любят говорить о семье, хобби; темы политики и религии лучше не прикасаться. Говорят обычно громко.

Дистанция во время разговора - большая.

Франция

Французы уделяют значительное внимание предварительным договоренностям и предварительному обсуждению проблем. Представители их делегаций стараются сохранять независимость, но по сравнению с американцами, они менее свободны при принятии решений и "связанные" предоставленными им инструкциями.

Французы ведут переговоры достаточно жестко, не имея "запасной" позиции. Не любят, когда партнеры меняют свою позицию. В своей аргументации ориентируются на логические доводы. Много времени занимает у них анализ, поэтому переговоры длительные, чем у американцев. Договоры, подписанные французами, всегда очень точно сформулированы и не допускают возможности различных толкований.

Важным является то, что как официальный язык переговоров они стремятся использовать французский язык. Не любят, когда иностранцы делают ошибки во французском языке. Говорят быстро и непринужденно, часто перебивают собеседника.

Представители элиты французского общества хорошо знают философии, истории культуры, искусстве, поэтому желательно уметь поддерживать разговор на эти темы. Нежелательные разговоры - религия, политика, вопросы карьеры, семейное положение, доходы, расходы.

В одежде французы предпочитают классический стиль. Деловым женщинам строгий костюм следует дополнить бусами, внимательно отнестись к макияжу. Во время встречи не принято дарить подарки.

Беседуют французы на коротком расстоянии.

Германия

придают большое значение тщательной подготовке к переговорам и приступают к ним только тогда, когда уверены в положительном решении проблемы. Они подробно производят свою позицию, поэтапно обсуждают.

Немцы отличаются трудолюбием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, педантичностью. Для них имеют значение статус, титулы и звания людей, участвующих в переговорах.

Немцы очень тщательно выполняют свои обязанности и от партнеров требуют такого же отношения к делу. При составлении соглашений оговариваются большие штрафы при несоблюдении гарантийного периода на товар поставляется.

В выборе одежды для деловых встреч немцы консервативны.

Обмениваться подарками в деловых кругах не принято. Если вас пригласили в ресторан, то свой счет придется оплачивать самостоятельно (хотя могут быть исключения).

Расстояние для беседы - 50 см.

Англия

в отличие от немцев, подготовке к переговорам уделяют мало внимания и стремятся решить все вопросы во время переговоров в зависимости от позиции партнеров. Они отличаются сдержанностью, скрупулезностью, деловитостью, уважением к собственности.

Англичане умеют терпеливо слушать собеседника, хотя это не означает согласия. И наоборот, не любят, когда многие говорят, считая это грубым навязыванием себя другим.

Нужно быть осторожным с вручением подарков. Можно дарить что-то небольшое - фирменные авторучки, зажигалки, блокноты, а на Рождество - алкогольные напитки. Дорогой подарок расценивается как взятка.

Любимые темы англичан - погода, спорт, садоводство, домашние животные и т.д..

Деловым женщинам на переговоры следует надевать минимум украшений. В одежде приятное впечатление производит отбор белого, черного и разового цветов. Макияж должен быть выполнен с особой тщательностью.

Англичане строго относятся к одежде во время визитов: на обед - смокинг, на официальный вечер - фрак.

Расстояние между собеседниками - 50 см.

Китай

Китайцы пытаются четко разграничить отдельные этапы переговоров. Сначала они оценивают внешний вид и поведение партнеров, их статус. Пытаются выяснить позицию и возможности партнеров и только после этого выдвигают свои предложения. Окончательные решения они принимают только после утверждения их своим руководством.

Китайские бизнесмены обычно не сразу "открывают карты", уступки делают под конец переговоров, после того как оценят возможности другой стороны. Умеют умело использовать чужие ошибки. Поэтому "дух дружбы", который они пытаются пропагандировать, часто бывает обманчивым ходом.

Большое внимание китайцы уделяют выполнению достигнутых договоренностей, даже используя различные формы давления.

Налаживание неформальных отношений с зарубежными партнерами – важная составная часть китайского бизнеса. Это проявляется в задаваемых гостю вопросах о семейном положении, интересах и т.п., приглашениях в ресторан, где подается множество национальных блюд. Тосты произносятся, но чокаются необязательно. Если же чокаются, то делают это так: младший должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала старшего, показывая таким образом, что он ставит себя ниже. Чокаясь, произносят по-китайски что-то похожее в переводе на «пей до дна».

Кроме того, китайцы часто в течение дня пьют чай. К этому надо привыкнуть и научиться получать от чая удовольствие.

Дарите все только не часы

Япония

Японцы стремятся избежать обсуждений и столкновений позиций во время официальных переговоров. Проблемы стараются максимально обсудить во время неофициальных встреч.

Японцы большое внимание уделяется развитию личных отношений с партнерами. Они придерживаются точности и обязательности во всем, подчеркнуто демонстрируют свое внимание, слушая собеседников (но это не значит, что они с ними согласны).

Представители делегаций решения сами не принимают, обязательно его согласовывают со своим руководством, на что тратят много времени.

Не рекомендуется общаться с японцами о религии и философии. С большой осторожностью они относятся к женщинам-бизнесменам.

Если деловая встреча проходит в Японии, следует помнить, что уличную обувь снимают у входа в дом, на татами не ступают даже в домашних тапочках. В туалет ходят в специальных тапочках, которые

стоят у входа. Не забудьте их снять. Нужно всегда иметь с собой большое количество визиток, их отсутствие удивит японцев.

В Японии не используется рукопожатие, прямой взгляд в глаза. Важным элементом является поклон. Расстояние для разговоров - короткая.

Молдова

Молдаване предприимчивые бизнесмены, умеющие находить выход практически из любой ситуации. Им сопутствует удача в тех делах, где возможна быстрая прибыль и требуются быстрые решения и нестандартные формы активности. Они очень энергичны, импульсивны, достаточно ответственны. Молдаване напористы в делах, но как легко загораются новой идеей, так и легко могут забыть о ней, если ее реализация потребует от них слишком много времени.

По причине нестабильной экономической ситуации в стране и трудностей с успешным видением дел на местном рынке молдаванам свойственно отказываться от дополнительных услуг, сервиса более высокого уровня и лояльности партнеров в пользу более низкой цены за товар или услугу. Они также часто недоверчивы, осторожны в делах, пытаются создать заинтересованность вокруг чего-либо за счет неопределенности фактов.

Молдаване всегда хорошо учатся чему-то новому у своих партнеров или оппонентов, моментально перенимая, копируя и модифицируя под себя все самое лучшее и передовое

Литература

- 1 Учебник Искусство международных переговоров | Ирина Василенко – экономика.
2. Современная энциклопедия. Этикет / Авт. сост. Гусев И. Е. – Минск: Харвест, 2000. – 352 с.
3. История и принципы делового этикета / <http://bbest.ru/etdelotn/isprdelet/>
4. <http://pravila-etiketa.com>