

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Зайцева А.В.

*Тамбовский государственный университет им. Г.Р.Державина
angelinazaitsevaangel@yandex.ru*

В связи с расширением сотрудничества различных стран друг с другом во многих сферах деятельности (политической, экономической, культурной) знание международного делового этикета является залогом успешных взаимоотношений с иностранными партнерами. В основе взаимодействия лежит дипломатический этикет – комплекс обычаев, правил, привычек, наблюдаемых государственными учреждениями, организациями, властями, бизнесменами и другими, которые участвуют во внешних коммуникациях.

В настоящее время многие элементы формального дипломатического этикета являются частью обычаев и правил делового этикета. Принципы дипломатического этикета:

1. Содружество наций;

2. Международный характер дипломатического этикета (любое иностранное лицо, которое находится в государстве пребывания, должно быть принято с уважением со стороны официальных лиц. Каждый иностранец должен проявлять уважение к обычаям, традициям, законам принимающего государства);

3. Принцип взаимности.

Международное сотрудничество представляет собой сложную систему, особенно когда речь идет о совместных предприятиях или длительных деловых переговорах, а межкультурная грамотность позволяет избежать конфликтов с партнерами других национальностей.

В процессе общения с людьми из других стран нужно уважать национальные особенности их этикета. При деловом общении это особенно важно, поскольку отношение к собеседнику практически всегда отражается на последующих совместных проектах.

Необходимо остановиться на следующих положениях.

Во-первых, под национальными стилями, как правило, понимаются стили, типичные скорее для тех или иных стран, а не определенных национальностей.

Во-вторых, требуется учитывать, что практически невозможно «абсолютно объективно описать» национальный стиль делового общения, поскольку срабатывают устоявшиеся стереотипы национальных черт тех или иных народов.

В-третьих, национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей описываемой страны, а только типичными для них. Знание национальных особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнера [1].

В каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Национальные особенности имеют

значение в переговорном процессе, а степень их значимости различна в каждом конкретном случае.

При подготовке к международным переговорам нужно учитывать менталитет национальности партнёров. Например, к контактными культурами относятся южно-европейские, азиаты и восточные.

Стереотипы о некоторых странах негативно сказываются на налаживании деловых контактов, особенно в начале общения. Чтобы они не мешали плодотворному сотрудничеству, следует подробнее рассмотреть и разобраться в этикетных и психологических особенностях разных государств.

Методы общения варьируются между культурами. Некоторые предпочитают прямые и простые методы общения; другие сильно зависят от косвенных и сложных методов. Последние могут использовать образные формы речи, выражения лица, жесты и другие виды языка тела. В культуре, которая ценит прямолинейность (американская, израильская), можно ожидать, что будет дан чёткий и определенный ответ на вопросы и предложения. В культурах, которые полагаются на косвенное общение (японская), реакцию на предложения можно получить, интерпретируя, казалось бы, смутные комментарии, жесты и другие признаки. Иными словами, как взятое на себя обязательство, так и отказ будут представлены в косвенной форме и не высказаны напрямую [4].

Противостояние этих стилей общения в одних и тех же переговорах может привести к недопониманию и разногласиям. Например, косвенные способы выражения неодобрения японскими переговорщиками часто заставляли руководителей иностранных предприятий полагать, что их предложения всё ещё находятся на рассмотрении, хотя на самом деле их отклонила японская сторона. На переговорах в Кэмп-Дэвиде, которые привели к заключению мирного договора между Египтом и Израилем, предпочтение Израилем прямых форм коммуникации и египетская тенденция отдавать предпочтение косвенным формам иногда усугубляли отношения между двумя сторонами. Египтяне истолковали прямолинейность Израиля как агрессивность и, следовательно, оскорбление. Израильцы с нетерпением рассматривали египетскую косвенность и подозревали их в неискренности.

В мире существуют две разные ориентации на время: монохромная и полихромная. Монохромные подходы являются линейными, последовательными и включают в себя работу с одним вопросом одновременно. Эти подходы наиболее распространены в европейских культурах, находящихся под влиянием Швейцарии, США, Скандинавии и Германии. Полихромная ориентация включает в себя решение сразу нескольких вопросов и вовлекает много людей, что наиболее распространено в средиземноморских и латинских культурах, таких как Франция, Греция, Италия и Мексика.

Деловые переговорщики из полихронических культур:

- Начинают и заканчивают встречи в гибкое время;
- Устраивают перерывы, когда считают это уместным;
- Очень хорошо справляются с большим потоком информации.

Деловые переговорщики из монохромных культур:

- Планируют перерывы заранее;
- Отвечают на подробное, точное и конкретное сообщение;
- Не имеют проблем с последовательным разговором [2].

Участники переговоров разных культур могут по-разному относиться к цели переговоров. Для людей, принадлежащих некоторым культурам, целью деловых переговоров, прежде всего, является подписанный договор между сторонами. Другие культуры склонны считать, что целью переговоров является не подписанный договор, а скорее создание отношений между двумя сторонами. Хотя письменный контакт выражает отношения, суть сделки – сами отношения.

Разница в подходах может объяснить, почему некоторые азиатские переговорщики, целью переговоров которых часто является создание отношений, стремятся уделять больше времени и усилий предварительным переговорам, в то время как североамериканцы часто спешат на этом первом этапе заключения сделки. Предварительные условия переговоров, в ходе которых стороны стремятся основательно узнать друг друга, являются важной основой для хороших деловых отношений. Они могут показаться менее важными, когда целью является просто контракт [3].

Список использованных источников:

1. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России / А.Ф. Борунков. - Москва, 2009. – 68 с. – ISBN: 5-7133-1049-3.
2. Игнатъева Е.С. Европейский деловой этикет. Германия / Е.С. Игнатъева // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2012. – № 2. – С. 68-72.
3. Сагайдак О.П. Дипломатический протокол и этикет: учеб. пособие / О.П. Сагайдак. - Киев: Знание. - 2006. – 380 с.
4. Тренев Н.Н. Основы делового общения / Н.Н. Тренев //Маркетинг в России и за рубежом. - 2005. - № 5. - С. 51-57.