Беседа на тему: «Национальные особенности делового этикета»

Этикет носит конкретно-исторический характер. Каждое общество, каждая культура отличается своими правилами поведения, системой норм, своими представлениями о прекрасном и безобразном. Так, правила поведения существовали в античной Греции и свои – в античном Риме, этикет при французском дворе Людовика XIV отличался от этикета при дворе Изабеллы и Фердинанды в Испании, этикетные отношения при русском царе Алексее Михайловиче в XVII веке отличались от существовавших при Петре I в XVIII веке и т.п.

Этикет социально детерминирован. Он возник как классовое, кастовое явление. Достаточно вспомнить хотя бы средневековый кодекс рыцарской чести или требования придворного этикета, которые строжайшим образом регламентировали всю жизнь двора. Члены монаршей семьи должны были вставать в установленное время. Точно определялось, кто должен быть при одевании монарха, кто держать и подавать одежду, заблаговременно было определено, кто сопровождал его на прогулках, аудиенциях, приемах и т.п.

В старых хрониках и мемуарах придворных особ можно найти доказательства того, как через мелочи, связанные с этикетом, возникали ссоры, которые осложняли политические взаимоотношения между государствами. Ссоры возникали, например, из-за того, что во время аудиенции предлагали гостям сесть на кресло с подлокотниками или высокой спинкой, или же на табурет, из-за нарушающих этикет движений левой или правой рукой, из-за количества шагов, которые нужно сделать, кланяясь монарху и т.д.

Другие нормы и правила взаимоотношений существовали в народной среде. Все, что характеризовало этикет правящих классов, было непригодным для социальных низов. «Бедность освобождает от этикета», – подчеркивала французская писательница Жорж Санд. Но это совсем не означает, что простой человек совсем не имеет своих представлений о поведении, о взаимоотношениях друг с другом. Жизнь, общественный и личностный опыт подсказывали, что такие нормы необходимы, так как они регулировали повседневные контакты с товарищами по работе, соседями, родными и близкими, помогали людям понять один другого, без чего были бы немыслимы сами взаимоотношения в сфере производства и быта. Эти нормы, которые рождались в среде трудящихся, были просты и понятны, свободны от условностей.

Но со временем многие нормы, правила и требования этикета стали общечеловеческими правилами, регулирующими специфические формы сосуществования людей, их поведения. Это произошло вследствие того, что возникновение этикета стало своеобразным достижением культуры, одной из форм очеловечивания индивида, облагораживания его природных инстинктов, пристрастий и аффектов.

В культуре поведения, в этикете сохраняются традиции, обычаи людей, которые представлены в традиционных формах общения: обращении, приветствии и т.п. Так, например, уважительное отношение к женщине мы встречаем у всех народов, это идет еще с древнейших времен, с периода матриархата, когда существовал культ женщиныпраматери: ей дарили цветы, украшали, отождествляли с первоосновой всего сущего – землей. Перед женщиной снимали шляпы, вставали при разговоре с ней, уступали ей место, уделяли внимание. Эти правила связаны не только с рыцарским этикетом и преклонением перед прекрасной дамой в средние века, а восходят к более древним временам. Сегодня они не изменились, так как относятся к общечеловеческим правилам.

Возникновение этикета было связано также с достижениями в сфере материальной и духовной культуры, с появлением излишков в производстве, что вело к возникновению разнообразных аксессуаров, предметов быта, одежды, которые бы удовлетворяли потребности в передвижении, еде, одежде и т.п.

Если, например, человек удовлетворяет чувство голода при помощи ножей и вилок, если их много и каждая пара имеет свое назначение, то это означает, что новые формы и способы удовлетворения голода связаны с развитием не только духовной культуры человека, но и материальной культуры производства в данной сфере.

Остановимся на особенностях делового этикета в других странах более подробно.

Австралия.

Австралийцы дружелюбны и не чопорны. Ценят умение выслушать партнера. В общении с ними не бойтесь признаться, что вы чего-то не знаете. Австралиец не станет из-за этого хуже о вас думать, он будет только больше доверять вам.

Деловые люди в Австралии одеваются практически так же, как везде, только в более жарких районах позволителен более свободный наряд: (костюм в стиле сафари или шорты, без пиджака и галстука). Деловые обеды устраивают в ресторанах, а не в частных домах. Обмен подарками – вещь не общепринятая. Однако на международной встрече вполне прилично вручить маленький сувенир, напоминающий о тех местах, откуда вы приехали.

Американский стиль.

Для него характерны: хороший настрой, энергичность, проявление дружелюбия и открытости, не слишком официальная атмосфера при ведении переговоров. Американцы ценят шутки и хорошо реагируют на них. Вместе с тем проявляется и эгоцентризм: часто они исходят из того, что их партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они. В результате возможно взаимонепонимание. В целом американский стиль характеризуется высоким профессионализмом.

В американской делегации редко можно встретить человека, некомпетентного в вопросах переговоров. По сравнению с другими странами американцы относительно самостоятельны при принятии решений, довольно настойчиво стремятся реализовать свои цели, любят «торговаться». Часто применяют «пакетную» тактику решения вопросов. Немаловажное значение придают освещению переговоров в печати. Если вы хотите с кем-то встретиться, нужно предварительно позвонить, известить о своем приезде и ждать приглашения. Если у вас есть рекомендательное письмо, его нужно заранее послать по почте. Не следует обмениваться рукопожатиями при каждой встрече. Если вас куда-нибудь приглашают, нужно прибыть в точно назначенное время. Малейшее опоздание – недопустимая грубость.

Англичане не уделяют особого внимания подготовке к деловым переговорам. Они подходят к ним с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено наилучшее решение. Они достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу партнера.

Говорить с англичанами о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном. Для англичанина все разговоры о работе должны прекращаться с окончанием рабочего дня, даже если вы выпиваете или ужинаете со своим деловым партнером.

Англичане тщательно соблюдают формальности, обращая внимание на детали. В Англии важно разбираться в титулах и званиях, а также строго соблюдать процедуру знакомства. Ни к кому не обращайтесь по имени, если вы не получили на то специального разрешения. Не позволительно говорить там друг другу «ты». Англичане пожимают руку весьма редко, лишь при первом представлении. Нельзя целовать руку женщине. Нельзя делать публично комплиментов типа: «У вас красивое платье» или « Эти пирожные восхитительны». Это считается неделикатным.

Если вы хотите прослыть джентльменом, не произносите этого слова. В других странах говорят: «Это – настоящий джентльмен!» или «Это – не джентльмен!». Английская пословица гласит: «Джентльмен – тот, кто никогда не произносит этого слова».

Бельгия.

Вежливость здесь проявляется в демонстрации прекрасного аппетита и в том, что вы хорошо справляетесь с большими порциями каждого предложенного блюда. Женщина, которая, заботясь о своей фигуре, едва притрагивается к пище, вызывает в глазах бельгийцев сожаление.

Практически везде, по любому поводу говорите: «s'il vous plait» – «пожалуйста». Это выражение употребляется при любых обстоятельствах; не расслышали что-либо, соглашаетесь или отказываете. Этими словами вы всегда «попадете в точку».

Германия.

Главное отличие германской манеры вести дела – официальность, сдержанность и соблюдение всех формальностей. Попытка найти мгновенный контакт вызывает у немцев неодобрение. Поэтому иногда они кажутся иностранцам недружелюбными. Все встречи назначаются заблаговременно. Предложение решить какоелибо дело экспромтом создает у немцев впечатление, что это делается наобум, без всякого плана. Немцы обращают внимание на вашу пунктуальность. Если на совещании или деловой встрече вы решили что-то записать, надо обязательно попросить разрешения.

Для немцев более вероятно вступление в переговоры, в которых они видят возможность удачного результата. Они тщательно прорабатывают свою позицию, на самих переговорах любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим.

Когда говорите с немцем, не держите руки в кармане: это считается верхом неуважения. Желательно называть титул того, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: «Herr Doctor!». (Слово «доктор» употребляется в любом случае, независимо 81 от специальности или профессии). Нельзя спрашивать у пожилых немцев, где они были во время войны, а также есть ли у них семья или дети. В ресторане приветствуют всех находящихся около вас, даже незнакомых, выражением «Mahlzeit» – «Приятного аппетита». Перед тем, как выпить, поднимают бокал и чокаются.

Голландия.

Будьте сдержаны, холодны, держитесь настороже. Избегайте рукопожатий, не делайте комплиментов. Соблюдайте исключительную точность во времени при каждой встрече или приглашении.

Израиль.

Открытость, прямота и простота характеризуют израильтян. Израиль очень космополитичен. Приветствуя человека, можно сказать и «шолом» и «хелло». Почти все говорят по-английски и еще на одном-двух языках, особенно в деловых кругах. Уже при первой встрече вам могут предложить перейти на «ты». Широко практикуется обсуждение рабочих тем за едой, встречи с деловыми людьми за ужином после работы. Разговоры о делах при этом считаются нормой. В Израиле можно говорить и о делах семейных (в других ближневосточных странах упоминание о родственниках в ходе деловой встречи считается оскорбительным).

В гости не обязательно являться с подарком, хотя сувенир для ребенка или цветы для хозяйки будут очень кстати. В Израиле любят вкусно и разнообразно поесть: в меню ресторанов вы найдете блюда и ближневосточной, и европейской кухни. Никто не будет заставлять вас есть непременно местную пищу. К своей внешности израильтяне относятся очень беззаботно.

Индия.

Особенностью Индии является жесткая система каст. Следует знать, к какой касте принадлежат ваши деловые партнеры, и вести себя соответственно (например, иметь в виду запрет на общение с представителями низших каст), чтобы не ставить людей в неловкое положение. Будьте пунктуальны; за услуги не платите больше, чем местные жители, иначе с них начнут запрашивать больше; не касайтесь в разговоре личных тем, проблем бедности, военных расходов и зарубежной помощи; не прикасайтесь к женщине и не разговаривайте с ней в общественных местах, если она одна. Практически все в Индии говорят по-английски. Приветствия – английские. Допустимо рукопожатие, но более церемонное приветствие – сложить ладони вместе. В этой стране много значат обычаи, связанные с едой. Принимайте и передавайте все съестное только правой рукой. Помните, что в Индии предпочитают растительную пищу и считают корову священным животным. Индийские мусульмане, как и везде, не употребляют свинины и не пьют спиртного. Поэтому стремитесь соблюдать обычаи тех, с кем вы встречаетесь, хотя во всех крупных городах можно заказать и блюда западной кухни.

Испания.

В испанском деловом этикете много условностей. Так, не принято прибывать в точно назначенное время: лучше опоздать на 15-20 минут. Никогда не наносите деловых визитов в часы послеобеденного отдыха – сиесты.

Если вас просят остаться на завтрак – это может быть простой формальностью. Если предложение повторят – снова откажитесь. Только третье предложение можно принять. Или: в поезде непременно предложите соседям закусить вместе с вами. Они откажутся, вы точно также должны отказаться, если они предложат еду вам. Все это – лишь правила вежливости.

Италия.

В деловой обстановке вы представляетесь, называя лишь фамилию, а затем пожимаете руку. Рукопожатием обмениваются даже женщины. Целовать женщине руку принято лишь в неслужебном обиходе, а не в деловой ситуации. Итальянские деловые круги достаточно консервативны. Одеваются здесь гораздо строже, чем, к примеру, в США.

Италия – страна многоликая, для нее характерны масса специфических словечек, местные диалекты, обычаи и традиции. Развлекательные мероприятия и деловые приемы устраиваются не дома, а в ресторане. Во время беседы сначала интересуются здоровьем детей, а затем здоровьем собеседника. За услуги везде нужно платить чаевые.

Канада.

Канада – страна церемонная, в деловых отношениях – консервативная. Здесь два официальных языка – английский и французский, хотя по-английски говорят практически везде. Однако канадцы болезненно реагируют, если их принимают за американцев: их английский вовсе не означает, что они считают себя американцами.

Канадцы обычно приветствуют друг друга рукопожатием. Не очень склонны переходить на «ты». Деловые встречи чаще устраивают в ресторане, чем дома. Блюда можно выбирать любые, но на официальных мероприятиях подают обычно что-нибудь канадское.

Китай.

Главное здесь – терпение: наблюдайте и ничего не предпринимайте, пока не изучите всех местных правил. В китайском стиле ведения деловых переговоров четко разграничиваются отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров и манере их поведения с целью определения статуса каждого из участников. Китайцы ориентируются на людей с более высоким статусом – как официальным, так и неофициальным, и на партнеров, которые выражают симпатии китайской стороне. Через них китайцы стараются оказать свое влияние на позицию противоположной стороны. Вообще, «дух дружбы» имеет для них на переговорах большое значение. Обычно окончательное решение принимается китайской стороной не за столом переговоров, а дома. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны «центра» практически обязательно. В китайской делегации бывает много экспертов, что увеличивает ее численность. Как правило, на переговорах с китайской стороной партнер вынужден первым «открыть карты»: первым высказать свою точку зрения, первым сделать предложение и т.д. Сами китайцы делают уступки обычно под конец переговоров, после того как оценят возможности противоположной стороны. При этом очень умело используются возможные ошибки, допущенные партнером. Большое значение китайцы придают выполнению достигнутых договоренностей.

Деловые развлечения в Китае организуют пышно, по типу банкета, с 2-4 столами по восемьдесять человек за каждым. Хозяин полностью распоряжается всем происходящим. Никто не будет есть или пить, пока он не подаст знак. В деловой жизни Китая практикуется вручение подарков, но их принято дарить исключительно после завершения всех сделок. Избегайте дарить часы, поскольку в китайском языке слово «часы» и «похороны» звучат почти одинаково. Китайцы с благодарностью принимают небольшие сувениры. Необходимо придумать хороший повод для вручения подарка. В знак того, что подарок принят, получивший сразу должен воспользоваться им.

Мусульманские страны.

Есть ряд общих принципов, которыми следует руководствоваться, посещая мусульманские страны: все дела пять раз в день прерываются для совершения молитвы (намаза). И хотя приезжим вовсе не обязательно преклонять колени и обращать лицо в сторону Мекки, вы должны уважать право хозяина все это проделать. Во время рамадана, девятого месяца исламского календаря, работа прекращается в полдень. Четверг или пятница у мусульман – день отдыха и служения Аллаху.

Никогда не заводите бесед о религии и политике. В условленное место вы должны являться вовремя, но хозяин может задержаться. Вне помещения принято рукопожатие. В своем же доме хозяин может приветствовать вас поцелуем в обе щеки, и ваш долг ответить ему тем же. Одним из важнейших элементов деловых отношений считается установление доверия между партнерами. Не удивляйтесь, если вас будут принимать во дворе – во многих южных и среднеазиатских странах двор – продолжение дома. А в Турции вам могут даже предложить провести время в бане. Во время еды все делайте только правой рукой. Запрещается употреблять свинину и спиртное.

Франция.

Осторожность – главное, что характеризует поведение французов в деловых отношениях. Они не столь церемонны, как англичане, но любят соблюдать протокол. По сравнению с американцами, они менее свободны и самостоятельны в принятии окончательных решений. При обсуждении вопросов французы ориентируются на логические доказательства и исходят из «общих принципов». Они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют запасной позиции. Часто на переговорах выбирают конфронтационный тип взаимодействия. Предпочитают использовать французский язык в качестве официального языка переговоров. И хотя большинство французов говорят по-английски, но делать этого они не любят. Во Франции принято, чтобы вас представили лицу, с которым вы намерены вступить в деловой контакт: это может сделать поверенный (адвокат), банкир или приятель. Но как только вы представлены, можно прямо переходить к делу. Французы обычно стараются избегать обсуждений официальных вопросов «один на один». Стремятся сохранить на переговорах свою независимость. В то же время их поведение может меняться в зависимости от того, с кем они обсуждают проблемы. Члены французской делегации большое внимание уделяют предварительным договоренностям и предпочитают заранее обсудить те или иные вопросы.

Широко практикуется обсуждение дел за едой. Деловой обед может длиться часа полтора-два, а ужин может занять весь вечер. Деловые развлечения чаще организуются в ресторане, а не дома.

Центральная и Южная Америка.

Хотя в каждой стране здесь есть какие-то свои, к примеру, чисто венесуэльские или аргентинские обычаи, все же имеются и некоторые общие черты в обычаях этих стран. Общительность – самая характерная черта латиноамериканцев. У них особое представление о том, какое «индивидуальное пространство» подобает занимать человеку, т.е. какова должна быть дистанция между людьми при общении. Когда вы разговариваете, они постараются придвинуться к вам поближе – и это полностью соответствует 85 местному этикету (если вы отодвинете человека или сами отойдете на шаг, это сочтут неучтивым). В знак расположения латиноамериканцы легко переходят на «ты».

Главная трапеза во всей Латинской Америке – обед, после которого, как и в Испании, наступает время сиесты (отдыха). Подарки широко распространены. Вполне подходят для этой цели духи (дамам) и галантерея (мужчинам).

Швейцария.

Здесь в ходу четыре языка. Практически все владеют английским. Поскольку одна из основных отраслей экономики – туризм, швейцарцы делают все, чтобы гости чувствовали себя комфортно. Вместе с тем люди здесь живут замкнуто, и пройдет много времени, прежде чем иностранца пригласят в дом. Существует вежливая (господин, госпожа) и фамильярная (по имени) формы обращения. Если вы с самого начала называете человека «господин» или «госпожа», вероятнее всего, вам придется обращаться так к нему всегда. Швейцарцы до педантичности пунктуальны. Когда они дают слово, они его держат. Самая крупная ошибка – это сравнивать швейцарцев с немцами или не сдержать обещание. Не принято наносить визитов, не согласовав их заранее. Деловые вечера швейцарцы устраивают в ресторанах или в гостиницах. На приглашение в дом можно рассчитывать только после долгого знакомства. В любом случае дарите цветы. Не принято целовать руку женщине.

Япония.

При знакомстве называйте полное имя и фамилию, никогда не ограничивайтесь одним именем. Обращаясь к человеку, назовите его фамилию и добавьте слово «сан» (господин). Очень важно соблюдать пунктуальность. Когда вы приступаете к налаживанию контактов с японцами, большое значение имеет процедура обмена визитными карточками. Японцы очень соблюдают субординацию: при знакомстве им надо сразу уяснить положение партнеров относительно друг друга. Самый простой путь к этому – обменяться визитными карточками. Визитная карточка – это «портрет» человека, обращаться с нею надлежит очень аккуратно. Всегда почтительно обходитесь с карточками японцев. Собственные карточки не держите в бумажнике, в заднем кармане брюк. Заведите для них специальный альбомчик и носите его в нагрудном кармане, а женщины могут носить его в сумочке. Если вы хотите подчеркнуть свое уважение к лицу, занимающему более высокое положение, вручайте и принимайте у него предметы, в том числе и визитные карточки, двумя руками. Если человек стоит на более низкой ступени, можете делать это одной рукой, но будет вполне уместно взять его карточку двумя руками или правой рукой, придерживая ее левой и внимательно читая все, что там написано.

Если вы лишь мельком взглянете на карточку, тем самым вы подчеркнете незначительность для вас лица, от которого ее получили. Какой ошибки надо остерегаться? Нельзя пытаться решить проблему сразу. В Японии это возможно лишь в отдаленной перспективе. Очень редко можно сразу заключить сделку. Много времени тратят на то, чтобы заранее изучить человека или организацию и решить, действительно ли они таковы, чтобы работать вместе. Когда японцы на переговорах встречаются с очевидной уступкой, они отвечают тем же. Стремятся избегать обсуждений и столкновений позиций, участия в многосторонних переговорах. Уделяют большое внимание развитию личных отношений с партнером. Механизм принятия решений у японцев предполагает довольно сложный и длительный процесс согласования и утверждения тех или иных предложений. Во время официальных встреч стремятся, исходя из возможностей, подробнее обсудить все проблемы. Характерной чертой японцев является чувствительность к общественному мнению.

Японцы крайне церемонны. Протоколу они придают большое значение. Поэтому еще одна ошибка – это манера непринужденно держаться в ситуации, требующей соблюдения церемонии. Бизнес – одна из таких ситуаций, поэтому шутить или прикасаться к людям во время деловых переговоров не рекомендуется. Говорить о делах после окончания рабочего дня не запрещается. Деловые встречи японцы проводят в вечерние часы в частных домах, клубах и барах. Перед тем как зайти в японский дом, надо снять обувь. Первое приветствие – не рукопожатие, а долгий низкий поклон.

Этикет в учебном заведении.

Молодой человек, который обучается в вузе, должен выполнять все правила внутреннего распорядка, существующие в этом учебном заведении. Уважение к традициям, ритуалам этого вуза, уважение к преподавателям, товарищам по учебе - неприметные основы поведения каждого студента. Отступление от этих правил нельзя оправдать никакими ссылками на современность и смену понятий. Студенты первыми приветствуют преподавателя, даже если он моложе их, ибо во все времена у всех народов учитель пользовался уважением и вниманием. Преподаватель-мужчина обычно может первым поздороваться со студентами. Это, как говорят, его право, однако все претензии со стороны последних на преимущественное право только отвечать на приветствие необоснованны и, понятно, безосновательны. Преподаватель обращается на «Вы» ко всем студентам.

Студенты не должны опаздывать на занятия (этого требует элементарная вежливость к преподавателю и другим студентам). Если и случилось опоздание, не вдавайтесь в объяснения, а попросите у преподавателя прощения и разрешения быть на лекции, садитесь на свободное место. Если будут нужны объяснения, дайте их после лекции. Никогда во время занятий не следует вслух поправлять лектора, даже если он допускает неточности. Можно сказать ему об этом на перерыве, после лекции, а на следующем занятии преподаватель исправит свою ошибку.

Студенческая молодежь пользуется в обществе всеми правами самостоятельных, взрослых людей, а поэтому должна выполнять и все обязанности, которые возлагаются на взрослых. Будет вежливо, если студент поможет надеть пальто преподавателю-женщине или своей однокурснице – и не только вечером, в театре, а в будни – в институте; быстро соберет с пола страницы с заметками, которые случайно упустил преподаватель, поможет открыть или закрыть форточку во время занятий, стереть с доски.

Но самое главное в этикете студента – это придерживаться таких общих норм культуры поведения, как точность, дисциплинированность, аккуратность, которые могут проявляться в основном виде его деятельности – учении: это и посещение занятий, выполнение в срок практических заданий и подготовка сообщений, рефератов, т.е. выполнение в целом домашних заданий, это успешно и своевременно сданная сессия, написанная курсовая работа и др.

Культура поведения в учебном заведении включает также культуру речи студентов, которая может быть построена на основе общих правил грамматики и лексики. В стенах вуза непристойно в общении с преподавателями и однокурсниками употреблять ругательства, жаргонизмы, опускаться до неуважительного, пренебрежительного тона.

Этикет предусматривает и внимание к внешнему виду студентов: это и санитарно-гигиенические требования, и учет специфики вуза, и необходимость всегда помнить о цели вашего пребывания в вузе.

Беседу на тему подготовила воспитатель ФГБУ ПОО «СГУОР» Сорокина Е.А.