

Особенности делового общения в различных культурах

Выполнила: Мазилка Ю.А

1. Особенности межнациональных контактов

2. Современное состояние национальных особенностей делового общения

3. Особенности делового общения в иностранных компаниях, работающих на российском рынке

1. Особенности межнациональных контактов

Интересно, что представители различных стран не только ведут переговоры и деловые встречи по-разному, но также и воспринимают друг друга различным образом.

При межнациональном общении в случае отсутствия языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз – это бессловесный, язык.

Он у каждого народа свой. Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Указательный жест японца является жестом попрошайки для американца.

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Однако в этом отношении надо быть предельно осторожным в ближневосточных странах: не вздумайте протянуть кому-либо деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. Аналогично положение дел и с ногами: последним также приписывается нечистая сила. По этой причине у мусульманских народов считается недозволительным при беседе, сидя на стуле, забрасывать ногу на ногу.

Жители США ведут разговор на расстоянии не ближе 60 см друг от друга.

Латиноамериканец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику.

Если спросить североамериканца его мнение о латиноамериканце, то он ответит, что тот излишне настойчив и претендует на установление слишком близких отношений.

А латиноамериканец в ответ на тот же вопрос скажет, что его собеседник -- высокомерный и надменный человек.

И оба ошибутся в своем суждении, поскольку при разговоре нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

Существуют значительные различия у народов и в отношении восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо -- если помещений несколько -- только при открытых дверях, поскольку считают, что «американец на службе обязан быть открытым для окружающих». По-американски открытый кабинет свидетельствует о том, что хозяин на месте и ему нечего скрывать от посторонних глаз. Многие небоскребы в США построены из стекла и просматриваются почти насквозь. Здесь все, начиная от директора фирмы и кончая посыльным, постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. У них каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

2. Современное состояние национальных особенностей делового общения

Знание национальных особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнера. Например, американцы внесли значительный элемент демократизма и прагматизма в практику делового общения.

Прагматизм американцев проявляется в том, что при деловых беседах, на переговорах они концентрируют свое внимание на проблеме, подлежащей обсуждению, причем стремятся выявить и обсудить не только общие возможные подходы к решению, но и детали, связанные с реализацией договоренностей.

Стиль делового общения отличает профессионализм. В американской делегации трудно встретить человека, некомпетентного в обсуждаемых вопросах.

Американцы предпочитают крупные сделки и склонны подчеркивать масштабы деятельности, оборота, размеры и т.п. своей фирмы. Американцы предпочитают знать, с кем имеют дело. Входя в рабочий кабинет американского партнера, поражает обилие развешенных по стенам различных фотографий. Если у вас обширные отношения с американцами, то подобное «оформление» вашего офиса может оказаться полезным.

Французы одна из старейших наций на европейском континенте. В прошлом Франция оказала значительное влияние на формирование дипломатического протокола, этикета.

В деловой жизни Франции большое значение имеют личные связи и знакомства. Новых партнеров стремятся найти через посредников, связанных дружескими, семейными или финансовыми отношениями.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам, досконально изучают все аспекты и последствия поступающих предложений.

Стиль ведения переговоров подчеркивает приверженность к принципам при одновременном недоверии к компромиссам.

Французские предприниматели не любят сталкиваться в ходе переговоров с неожиданными изменениями в позициях. Контракты подписанные совместно с французскими фирмами, предельно корректны и точны в формулировках и не допускают разночтений.

Французы не отличаются точностью и не всегда пунктуальны. На приемах они следуют правилу: чем выше статус гостя, тем позднее он приходит. Если вы приглашены на ужин с президентом французской компании, то рискуете сесть за стол на пол часа позже назначенного срока.

Англичанам же присущи, такие качества как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность, которая заставляет англичан быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми, почитание собственности, деловитость.

Независимость, граничащая с отчужденностью - основа человеческих отношений в Британии.

И вообще, англичане старательно избегают в разговорной речи любых личностных моментов, т.е. всего того, что может показаться вторжением в частную жизнь.

Бережливость - качество, которое англичане проявляют к деньгам, словам и эмоциям. Они неприязненно относятся к любому выражению чувств.

Пунктуальность в Великобритании - жесткое правило.

Переговоры могут вестись с одним или несколькими участниками.

На честное слово англичан можно положиться.

Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположно стороны.

Традиционным для британцев было и есть умение избегать острых углов во время переговоров.

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, скептичностью, стремлением к упорядоченности.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве, а также через агентские и посреднические фирмы. Время встречи обязательно согласовывается.

Основной вид одежды - строгий деловой костюм. Необходимо обращать внимание на выбор обуви и не одевать к любому костюму светлые ботинки.

Переговоры ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Немцы предпочитают те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность нахождения решения. При заключении сделок немцы будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а также уплате высоких штрафов в случае их невыполнения.

Китай - одна из стран мира с большими психологическими нагрузками. В китайской делегации много экспертов: эксперт по движению финансовыми вопросами и т.д.

Китайцы ведут переговоры, разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров. На переговорах с китайской стороной следует ожидать, что партнер первым «откроет свои карты». Китайская сторона делает уступки обычно под конец переговоров, после того, как оценит возможности противоположной стороны.

Окончательные решения обычно принимаются китайскими участниками дома. В Китае придают большое значение налаживанию неформальных отношений с зарубежными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях - не обижайтесь, это искренний интерес к вам.

В японском национальном характере выделяются: трудолюбие, приверженность традициям, чувство долга, вежливость, стремление к согласованным действиям в группе.

Японцев как нацию отличают высокая организованность, отсутствие чувства юмора, искренняя самокритичность, которая связана с организованностью, пунктуальность, **точность**.

Иностранец, впервые встретившийся с японскими бизнесменами, бывает крайне удивлен медленным темпом деловых переговоров.

3. Особенности делового общения в иностранных компаниях, работающих на российском рынке

На практике встречаются два подхода иностранных компаний по отношению к российской культуре в целом. Часть компаний демонстрирует неподдельное уважение к культуре страны, в которой размещает свое производство или офис. В таких фирмах осознают важность полноценного диалога культур, изучают русский язык, посещают специальные культурные семинары, прилагают особые усилия для адаптации западных правил и стандартов к российским реалиям. Другие фирмы могут и не принимать в расчет особенности отечественной культуры, действуя по правилу «если это сработало в Америке, то сработает и в России».

Особенности деловых отношений в иностранных компаниях, работающих на российском рынке, могут проявляться в следующих сферах жизни:

- 1. длительность рабочего дня обычно подлежит жесткости регламентации с применением электронных систем контролем за входом и выходом сотрудников;**

2. обязанности каждого специалиста четко определены и зафиксированы в должностной инструкции. Действует система материального вознаграждения за выполняемую работу.

Инициатива не всегда приветствуется. Существуют так же и отдельные процедуры внесения предложений по повышению эффективности работы;

3. требования к стилю одежды персонала;

4. для дополнительных корпоративных мероприятий (тренинги, семинары) часто выбирают выходные дни.

Т. о., не только российские руководители считают работу в свободное время проявлением трудолюбия и лояльности по отношению к компании;

5. сроки продвижения по карьерной лестнице гораздо более длительные. Если у российской компании можно получить продвижение по службе даже в течение первого года работы, в иностранных компаниях на это может уйти от 2 до 5 лет;

6. крупные западные товаропроизводители требуют от сотрудников проявлять лояльность к бренду компании (пользоваться товарами и услугами компании - работодателя);
7. западные стандарты работы предполагают наличие таких регулярных контрольных процедур, как еженедельные, ежемесячные и т.д. отчеты сотрудников о проделанной работе;
8. требования знаний языка компании (как правило, английский).

**Спасибо за
внимание**