

Лекция

Национальные особенности деловой культуры стран Северной и Южной Америки и Океании

д.э.н., академик РАЕ, профессор кафедры СиТ ПГАФКСиТ,
профессор программы MBA Высшей школы бизнеса КФУ, Генеральный директор
Казанской школы бизнеса, Руководитель тренингового центра «Конструкторы успеха»,
Директор НИИ отраслевого управления, Партнер Маркетингового Общества РТ,
Член Российской Профессиональной Психотерапевтической Лиги,
Член Ассоциации Тренеров - Консультантов,
Номинант премии «Российский национальный Олимп-2004»,
Сертифицированный преподаватель Академии Менеджмента Адизеса (США)

Павлова Аделия Вадимовна

930895@list.ru

США



В США при приветствии и знакомстве мужчины обычно обмениваются рукопожатиями. Женщины при деловом общении также часто следуют этой традиции. Не приняты поцелуи и целование руки, а вот жизнерадостное похлопывание хорошо знакомых людей по спине можно наблюдать довольно часто.

Для американцев характерны энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. При деловых встречах они любят не слишком официальную атмосферу и относительно быстро переходят на обращение по имени. Ценят и хорошо реагируют на шутки.

Деловые подарки не приняты. Более того, они часто вызывают настороженность. Американцы опасаются, что подарок может быть воспринят как взятка, а с этим у них строго. Большую роль в деловой жизни США играют женщины. Часто они настаивают на том, чтобы к ним относились именно как к партнёру, а не как к даме. Поэтому не принято проявлять чрезмерную галантность, а также следует избегать вопросов личного характера (например, не стоит выяснять, замужем ли она).

США



Американское общение относится к так называемым культурам с низким уровнем контекста. Это значит, что в переговорах с американцами не следует забираться в словесные дебри, демонстрируя виртуозность лингвистических конструкций и чудеса стилистического слалома. Выражайте свою мысль просто и ясно. Это моментально оценится: время американцы берегут, и против этого трудно что-либо возразить. При решении проблемы американцы стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Перерывы в беседе не приветствуются, тишина воспринимается как некий "провал" в разговоре, поэтому, если он образовался, не молчите, говорите хоть о погоде. И еще улыбайтесь! Время переговоров лучше не затягивать более часа. Оптимальный вариант - 30 минут. Вообще американцы известны своим очень высоким темпом ведения дел. Для них является характерным не откладывать "на завтра" то, что можно сделать "сегодня". Для американцев в буквальном смысле "время - деньги", а успех означает хороший темп. Они ориентированы на успех и исходят из того, что он всегда влечет за собой новый успех.

США



Американцы, разговаривая, могут положить ногу на соседний стул и даже стол или положить ногу на ногу так, что ботинок одной ноги окажется на колене другой. В американской культуре это считается допустимым, но нередко вызывает раздражение у представителей других стран.

В последние годы американцы всё больше внимания уделяют рациональному питанию и здоровому образу жизни. Курение не приветствуется, а порой и просто считается неприличным. В своем рационе американцы всё чаще стараются свести к минимуму продукты, содержащие холестерин, предпочитают фрукты, овощи. Впрочем, и "традиционная американская еда" в виде сэндвичей, пиццы пользуется большой популярностью.

Если вы приглашены домой, то лучше всего принести бутылку хорошего вина. В качестве сувенира можно подарить что-нибудь связанное с вашей страной.

Латинская Америка



В большинстве стран этого региона рукопожатие принято и при приветствии, и при прощании. Нередко при встрече можно наблюдать бурное выражение радости. У мужчин приняты объятия, особенно среди знакомых. Женщины могут обмениваться поцелуями в щеки, но при первом знакомстве - лишь рукопожатием. В Латинской Америке обычной является довольно близкая дистанция между собеседниками. Деловые встречи необходимо назначать заранее. Пунктуальностью латиноамериканцы не славятся, но все же лучше не опаздывать. Следует учитывать, что в середине дня устраивается двух-трёхчасовой перерыв на обед и сон, поэтому для переговоров это время не подходит.

Форма одежды в деловых кругах официальная (пиджак, галстук). Латиноамериканцы очень гостеприимны. Вы можете получить множество приглашений от ваших знакомых. В некоторых странах распространено приглашение домой, в других - в ресторан. Так, венесуэльцы приглашают домой только близких друзей или очень хороших знакомых. К подаркам здесь относятся очень хорошо. Особенно ценятся подарки, отвечающие вкусам и привязанностям хозяина. Поэтому желательно быть наблюдательным и выяснить предпочтения вашего партнёра. В подарках также ценится оригинальность. В обыденных случаях дарят цветы, бутылку вина или коробку шоколадных конфет. Однако с цветами необходимо быть осторожным, так как в разных странах существует различная символика. Например, в Гватемале траурные цветы - белые, а в Мексике и Бразилии - лиловые. Не следует дарить желтые цветы в Чили, где они означают презрение.

Австралия



Нормы этикета в Австралии довольно упрощены. Обращаться друг к другу здесь принято по именам. Рукопожатие довольно энергичное. Люди мало внимания уделяют титулам и званиям и не очень любят подчёркивать своё высокое положение. Отношения между сотрудниками фирмы и её руководством не слишком официальные, а скорее дружеские. Даже при поездке в такси принято садиться не на заднее сидение, а рядом с водителем, как бы демонстрируя тем самым отсутствие социальных различий. Австралийцы довольно открыты и славятся своей прямоотой. Они готовы внимательно вас выслушать и прийти на помощь. Им свойственно чувство корпоративности. Они с удовольствием работают ради "общего дела".

Манера одеваться также отличаются своей демократичностью, хотя в деловом мире традиционны костюм и галстук. Австралийцы пунктуальны. О деловых встречах договариваются заранее. В Австралии не принято обмениваться дорогими подарками. Поэтому подобный подарок просто смутит вашего австралийского партнёра. На память о встрече могут быть подарены различные сувениры (кружки, брелки и т. п.) Если вы приглашены домой, принесите букет цветов для хозяйки или бутылку хорошего вина.

Большое значение в Австралии придаётся чистоте. Бросить мусор на улице рассматривается как проявление крайней степени невоспитанности и неуважения.

Новая Зеландия



Новозеландцы - очень приветливый и дружелюбный народ. Иностранец, попавший в страну, испытывает удивление оттого, что с ним на улицах здороваются совсем незнакомые люди. Везде чувствуется атмосфера расслабленности и спокойствия. Этому способствует и климат: на Северном острове самые холодные месяцы года - июнь-август - почти идентичны апрелю-маю на юге Украины.

Уровень преступности крайне низкий в сравнении с любой другой страной мира, а уровень коррупции в правительственном и государственном аппарате самый низкий, если не сказать, что вообще отсутствует. К слову: государственные министры не имеют телохранителей и сопровождающей свиты, и иногда вы можете встретиться с ними в очереди в супермаркете и обсудить интересующие вас проблемы. Естественно, что доступ на прием к министрам открыт беспрепятственно. Еще одна практическая деталь - находясь в Новой Зеландии, не стоит предлагать чаевые в гостиницах, ресторанах и т. д. - вас не поймут