

Викладач: Ренгевич О.В.

Предмет: Ділова етика та культура спілкування

Урок 18

03.05.2022

Тема уроку: Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах

Опорний конспект

Тема міжнародного етикету повинна бути цікава всім. Ця тема дуже важлива тому, що міжнародні звичаї ведення ділових переговорів в деяких країнах можуть кардинально розрізнятися, і безсумнівно стоїть хоч би ознайомитися з самими важливими особливостями етиці тієї країни, з якою вам має бути мати ділові відносини. Звісно, вивчити напам'ять особливості всіх країн дуже складно, але від кожної людини, яка хоче досягти успіху в міжнародному бізнесі, потрібно хоч би дуже поверхневе, але знання основних правил ділового етикету тієї або іншої країни.

Суть ділового етикету

Міжнародний діловий етикет - результат тривалого відбору правив і норм найбільш доцільної поведінки, яка сприяє успіху в міжнародних ділових відносинах. Встановлення міцних ділових зв'язків і відносин із зарубіжними партнерами зобов'язує знати і уміти використати принципи і правила ділового етикету різних країн.

Міжнародний етикет включає в себе етичні і поведенческие установки різних соціальних і національностей груп. Знання і дотримання елементарних правил і норм етики і етикету, сприяє більш ефективному повсякденному, діловому, а також міжнародному спілкуванню.

У зв'язку із збільшенням інтенсивності міжнародних контактів особлива увага направлена на вивчення процесу спілкування представників різних національностей. Національно-культурна специфіка впливає величезний чином на ефективність спілкування. Коли в контакт вступають представники різних національних культур, навіть говорячи на одній мові, кожний представник діє по своїй національній моделі поведінки, іноді вельми різко відмінній від моделі поведінки іншого представника.

У кожній країні і у кожного народу існують традиції і звичаї спілкування і етики. Існує дві точки зору на наявність національних особливостей. По-перше, кожна нація визнає наявність своїх особливостей в сфері етики і етикету, відводить національним особливостям одне з центральних місць в міжнародному спілкуванні, зокрема на переговорах, що становлять основу спілкування. По-друге, інтенсивність ділового спілкування в сучасному світі приводить до «розмивання» національних меж, формування єдиних норм і правил. Збільшення

чисельності бізнесменів і туристів, які відвідують зарубіжні країни, знайомляться з їх культурою, призводить до поступового зближення звичаїв, вдач і етикетів народів різних країн.

Отже, учасники міжнародного спілкування повинні дотримуватися єдиних норм і правил, але національні і культурні особливості можуть виявитися вельми значними в ділових відносинах. Сучасна ділова людина повинна знати, поважати і уміти застосовувати форми спілкування, прийняті в країні його співрозмовника.

Національні особливості - стилі, типові для тих або інших країн, а не певних національностей. Об'єктивно описати національний стиль ділового спілкування практично неможливо, оскільки завжди працюють усталені стереотипи національних рис тих або інших народів.

Національний стиль - це найбільш поширені, вірогідні особливості мислення, сприйняття, поведінки.

У основі ділового етикету також лежать риси національної вдачі. Національний характер - це щось придбане під час взаємодій всередині певного співтовариства людей протягом багатовікової історії; сукупність найважливіших способів спілкування, що склався на основі системи цінностей даного суспільства, яке засвоюється їм як на свідомому, так і на несвідомому рівні.

У міжнародний бізнес активно включається все більше число людей, що часто не володіють досвідом міжнародного спілкування. Вони вносять значний елемент національної специфіки. Однак в процесі міжособистих і ділових зв'язків з представниками інших країн важливо мати інформацію про особливості їх національного характеру і відмінні манери поведінки, щоб бути готовим до можливого вияву непередбачених дій, вчинків.

При міжнаціональному спілкуванні у разі відсутності мовного розуміння на перший план виходять міміка і жести. Сукупність міміки, жестів і поз - це справжня, хоч і безсловесна мова. Але, як і всяка мова, у кожного народу він свій. Один і той же жест у різних народів може мати абсолютно інакше тлумачення. Тому для успішного спілкування з представниками інших держав необхідно вивчити ті невербальні форми спілкування, які прийняті в їх країні.

Правилам поведінки і взаємодії людей на робочому місці надається величезне значення в світі бізнесу. Регламентація ділового спілкування дозволяє економити ресурси - як грошові і тимчасові, так і людські. Виходить, проходження правил ділового етикету - застава успіху в бізнесі.

Одні з головних постулатів виглядають так:

- пунктуальність
- стриманість
- тактовність

- ввічливість

На роботі прийнято вітати всіх колег, здоровкатися досить один раз - на початку дня. У офісі діють ті ж правила хорошего тону, що і скрізь: у розділі кута повага до навколишніх.

Обертаючись в ділових колах, старайтеся не говорити зайвого. Адже у всіх організаціях існує внутрішній неписаний кодекс, який недопустимо розголошувати поза своїм офісом. Також правила ділового етикету наказують утримуватися від обговорень особистого життя товаришів по службі.

Знайомство в бізнесі-колах часто здійснюється за допомогою візитних карток. При цьому, використання візиток має свої особливості: молодший за віком передає свою візитку старшому, а чоловік вручає візитку першим жінці.

Ділова візитка передбачає певний стиль оформлення. Обов'язково повинна бути присутній наступна інформація: шрифтом, що добре читається прописані прізвище і ім'я, назва компанії, посада власника візитки, його контактні дані (адреса і телефон). У нашій країні поширеним явищем стали двосторонні візитки, з дублюючим іноземним текстом на обороті. Однак, якщо дотримуватися етикетних норм, оборотна сторона повинна залишатися чистою - для записів. Тому варто замовити окремі візитки на іноземній мові.

У випадку якщо дані картки застаріли, моветоном вважається закреслювати, стерти гумкою і записувати інші відомості. Потрібно замовити нові візитки.

Крім ситуації знайомства, візитні картки можна вкласти в букети квітів або квіткові кошики, а також прикласти до вітальних листівок. Так само допустиме заочне знайомство. При цьому картку відправляють заломленою з лівого кута. За правилами хорошего тону, новий знайомий зобов'язаний відповісти тим же, відправивши свою візитку.

Що стосується зовнішнього вигляду, то тут править дресс-код. Сама поширений одяг для ділових людей - костюм. Сірий, синій або коричневий для чоловіка і більш демократичних, але все ж суворих кольорів брючний або юбочний комплект для жінок. Надівши діловий одяг, треба пам'ятати про гармонію: не треба привносити у вбрання спортивні або святкові елементи. Для чоловіків обов'язкова краватка, для жінок - закрите взуття на класичному каблучі і панчохи навіть в жару. Абсолютно недопустимі в офісі сандалі, футболка, джинси. Не прийнято одягати на роботу дорогі прикраси. Допустимі обручки, скромні сережки або ланцюжок, якісна біжутерія. Але прикрас не повинно бути дуже багато.

Чоловіки повинні бути поголеними і акуратно підстриженими. Офісним дамам діловий етикет наказує сувору зачіску, носити волосся розбещеними - поганий тон. Як і взуття, сумки, портфелі і папки не повинні вибиватися із загального ділового стилю.

Особливості етикету в різних країнах



Правила хорошого тону вимагають від бізнес-партнерів, туристів поваги до місцевих традицій та звичаїв, навіть якщо вони здаються, на перший погляд, дивакуватими і незрозумілими. Вирушаючи в ту чи іншу країну, слід дізнатися про особливості менталітету її жителів і дотримуватися норм поведінки і спілкування, прийнятих на території даної місцевості.

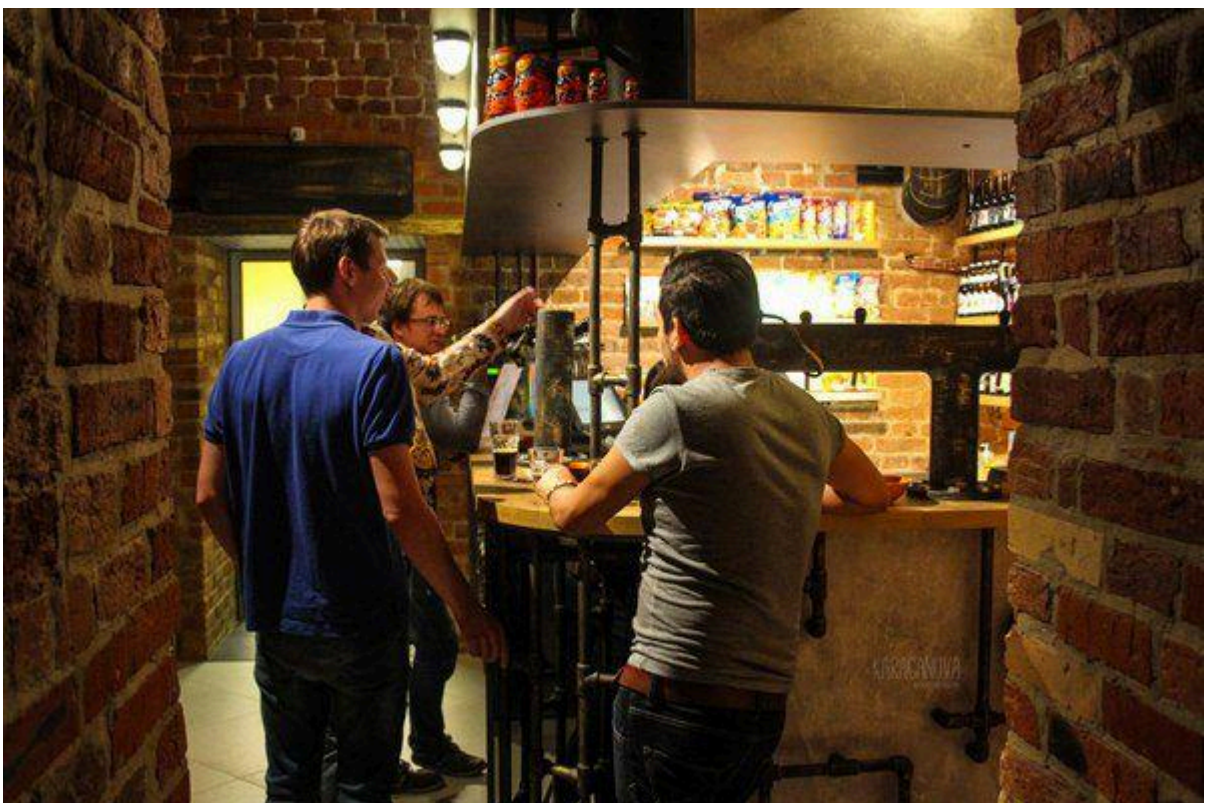
Ірландія

Якщо ви відвідаєте питні заклади в цій країні, слід розщедритися на чайові для офіціантів. При цьому, не варто залишати зайві гроші для барменів - вони отримують досить пристойну платню за свою працю, і ваш жест можуть зрозуміти неправильно. Також варто знати про те, що частування випивкою тут вважається проявом симпатії та доброго розташування. Але безоплатно такі жести теж не можна приймати. Якщо вас пригостили порцією алкоголю, зробіть те ж саме у відповідь, навіть якщо ви жінка. Стать в цьому випадку не має значення. Вважайте цей звичай свого роду символічним рукостисканням.



Шотландія

Майте на увазі, що місцеві жителі не терплять, коли їх називають англієцями. Не допускайте у спілкуванні з шотландцями подібної помилки. У цій країні чоловіча сила безпосередньо залежить від кількості спиртного, котре може вжити представник протилежної статі. Тут п'ють багато і розцінюють відмову від алкоголю як поганий тон.



Великобританія

Жителі Великобританії жахливо педантичні і люблять порядок у всьому. Якщо у нас часто люди намагаються проскочити вперед у черзі, то тут це неприйнятно. Якщо надумате якось схитрувати і спробувати обійти чергу, будьте готові до загального осуду та обурення.



Швеція

В цій країні не прийнято висловлювати в очі те погане, що про вас думають. Швидше за все, на вас навіть не подивляться осудливо. Але ось за спиною обов'язково вас публічно осудять, наприклад, через соціальні мережі або анонімки. Тут не прийнято без причини заводити розмову з незнайомцем. Тільки в крайньому випадку, якщо ви потребуєте термінової допомоги.



У громадському транспорті дотримуйтеся дистанції з іншими пасажирами. У Швеції не прийнято сидіти впритул один до одного. Між вами й іншим пасажиром в салоні обов'язково повинно бути досить вільного простору. Якщо ж є місце поруч з кимось, його краще не займати, а дочекатися, поки не звільниться сидіння десь подалі. На перший погляд може здатися, що місцеве населення вороже, але це не так. Подібним чином шведи виявляють повагу до особистого простору один одного і не порушують зону комфорту (три метри).

Нідерланди

У цій країні шанують дисципліну і регламентоване поводження, в тому числі і на дорогах. Навіть якщо ви - нешкідливий пішохід, прогулюйтеся тільки у відведених для вас доріжках. Не дай Бог вам ступити на ділянку шляху, який призначений для велосипедистів! Засудження та штрафних санкцій в цьому випадку вам не уникнути.



Бельгія

Жителі цієї країни - страшні скромняги. Якщо не хочете їх збентежити і вивести з рівноваги, не думайте говорити їм компліменти. Бельгійці не вміють приймати похвалу та захоплення. Вони витратять безліч сил і часу, щоб довести вам, як ви помиляєтеся, і що навколо є сила-силенна всього, що заслуговує більше уваги і схвалення.



Франція

Перед поїздкою до Франції, обов'язково вивчіть базові фрази і ввічливі форми французькою мовою. Тут сприймають лише такі звернення. Не скупіться на люб'язності: «спасибі», «будь ласка» і «будьте люб'язні» тут є невід'ємною частиною спілкування. У ресторанах також дотримуйтеся деяких місцевих гастрономічних норм: не розбавляйте вино водою і не поливайте сирні страви соусом. Винятки стосуються лише морозива - тут вітаються будь-які добавки і навіть алкоголь.



Греція

У цій країні слідкуйте за своєю жестикуляцією. Ні в якому разі не дозволяйте собі розкритою долонею вказувати у сторону людини. Подібний жест може бути розцінений як образа. Це все одно що сказати незнайомцеві: «Ти - козел». Тому наслідки можуть бути непередбачуваними.



Туреччина

Передусім, вам знадобляться елементарні знання історії цієї країни та особливостей менталітету її жителів. Запам'ятайте, що в будинок до турків не входять взутими; жінкам при знайомстві не можна подавати руку (щоб цей сигнал не розцінили як бажання вступити у більш близькі стосунки з чоловіком); відмовлятися від чаю неввічливо. Якщо вам трапиться тісно спілкуватися з місцевим населенням, не торкайтеся теми Кіпру, Константинополя і курдів. Також не варто забувати, що столиця Туреччини - Анкара, а не Стамбул.



ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ:

1. Опрацюйте теоретичний матеріал.
2. Зробіть стислий конспект.
3. Підготуйте повідомлення на тему: “Етика і традиції ділового спілкування в Україні”.
4. Зробіть скриншот виконаного домашнього завдання та надішліть на e-mail: ksenija.rengevich@gmail.com або на Viber (096 699 17 66)