

УДК 159.9

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Гавриленко М.А., студент 2 курса экономического факультета
Научный руководитель – Болтунова С.В., ст. преподаватель
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ*

Ключевые слова: деловое общение, национальные особенности, деловые переговоры.

Работа посвящена теоретическому анализу национальных особенностей и культурных традиций в различных странах, знания которых необходимы для успешного делового общения.

Деловое общение - это трудный процесс развития и поиска деловых контактов, при котором имеют место быть определенные ограничения, определяющие национальные и культурные традиции. По мере развития цивилизации все чаще встает вопрос о необходимости, при ведении деловых переговоров, учитывания национальных стилей общения, т.к. их незнание может произвести на партнеров нежелательное впечатление, как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов[1].

Находясь в другой стране, следует уважать ее национальные традиции. Если вы не знаете, как себя вести, то наблюдайте за действиями представителей этой страны. При языковом барьере необходимо иметь на деловых переговорах переводчика, но при этом знание основных ключевых фраз, на родном для собеседника языке, будет уместно и расположит к вам делового партнера. Вступая в деловые отношения, надо помнить, что на вас смотрят, как на представителя вашей страны [2].

В процессе делового общения необходимо также преодолеть культурный барьер. Для успешной межкультурной коммуникации достаточно знать универсальную формулу, в которую входят три понятия: «терпение», «терпимость», «толерантность». В деловом общении учитывается любой жест, поза, поведение. Например, в Англии принято общаться на расстоянии «вытянутой руки», тогда как в Саудовской Аравии наоборот общающиеся стоят очень близко друг к другу [3].

Процедура приветствия в деловом общении также имеет свои национальные особенности. Так американцы при приветствии делового партнера обычно обмениваются рукопожатиями, причем это относится

как мужчинам, так и к женщинам. При этом в Индии женщине руку не пожимают. Ее приветствуют, слегка поклонившись и сложив руки перед грудью «домиком». Такая же форма приветствия типична и для Китая. Особенностью японского приветствия является поклон, при этом, чем ниже, тем большее почтение Вы проявляете своему собеседнику. Необходимо знать о том, что в японской культуре недопустим непосредственный контакт, поэтому похлопывание по плечу, как это принято у американцев, испанские широкие объятия неуместны.

Форма обращения к собеседнику также имеет свои национальные окраски. В Австрии деловые партнеры свободно могут обращаться друг к другу по имени, что недопустимо в Японии, где обращение такого плана возможно только среди близких друзей и родственников. В Германии деловое общение предполагает обращение на «вы» и по фамилии.

Интересен и характер ведения переговоров в различных странах. Французы, несмотря на то, что они вежливые и учтивые, могут во время деловой беседы перебить собеседника, высказав при этом весьма критические замечания. Но это не проявление их неуважения к собеседнику, а лишь национальная особенность. Англичане, напротив, отличаются терпеливостью при ведении деловых переговоров. Но надо быть бдительными: английский деловой партнер внимательно слушает собеседника, но при этом не значит, что он с ним согласен. При этом англичане любители пауз, а человек, который много говорит, вызывает у них недоверие. Немцы, в свою очередь, не тратят много времени на начальный этап переговоров, а сам деловой разговор носит сугубо конкретный характер. Американцы любят переговоры, проходящие один на один с деловым партнером, а сами переговоры достаточно короткие (не больше часа) [4].

Присутствуя на деловых встречах в различных странах, необходимо также учитывать особенности дресс-кода в одежде. Например, в **Японии** галстука это обязательный атрибут делового этикета, а его отсутствие вызовет недоверие к вам как деловому партнеру. И, напротив, в исламской стране, например, в **Иране**, галстук на деловые визиты надевать строжайше не рекомендуется, так как жители этих стран воспринимают его как христианский атрибут времен крестовых походов. Интересен также различный подход к одежде на деловых переговорах. Итальянцы, обладающие удивительным тонким природным вкусом, обращают внимание не только на стиль, но и на качество одежды. Тогда как демократические и либеральные скандинавы даже на деловую встречу могут прийти в обычном вязаном свитере.

Таким образом, знания национальных особенностей делового партнера, помогут избежать ошибок восприятия и укрепят ваши деловые отношения.

Библиографический список:

1. Солоницына, А.А. Профессиональная этика и этикет: учебник/А.А. Солоницына. – Владивосток: Изд-во Дальневост.ун-та, 2005.-200с.
2. Хусаенова, Л. Ф. Национальные особенности делового общения / Л.Ф. Хусаенова// Молодой ученый.-2015.-№24 (104)- С. 1166-1167.
3. Национальные особенности невербального общения [Электронный ресурс] . – Режим доступа : <http://obshenedel.ru/otvety-na-ekzamen-po-delovomu-obshheniyu-verbalnoe-obshhenie-nacionalnye-osobennosti.html>
4. Сорокина, А.В. Основы делового общения / А.В. Сорокина . - Издательство: Научная Книга, 2012.

NATIONAL PECULIARITIES OF BUSINESS COMMUNICATION

Gavrilenko M.A.

Key words: *business communication, national peculiarities, business negotiations.*

The work is devoted to the theoretical analysis of national peculiarities and cultural traditions in different countries, knowledge of which is necessary for successful business communication.