**Национальные особенности делового общения**

"Если вы хотите получить абсолютно

неверную информацию о стране,

обратитесь к человеку, который прожил

там тридцать лет и говорит на этом

языке, как на родном".

Джордж Бернард Шоу

Рассказывают, что один бизнесмен, который колесил по всему миру, однажды попал в затруднительное положение. Он должен был выступать в одном из отелей Нью-Йорка на встрече руководящих работников из США и Японии. Дилемма заключалась в следующем. Американская аудитория ожидает, что оратор снимет напряженность, начав свое выступление с шутки. Для японцев такой подход не приемлем. Они ждут от оратора серьезности и, если он хочет завоевать их уважение, скромности. Признание несовершенства своих ораторских способностей не производит неблагоприятного впечатления на японскую аудиторию, поскольку воспринимается как признак похвальной скромности и особой искренности.

Что должен был делать вышеупомянутый оратор, столкнувшись с такой неоднородной аудиторией? Начать с шутки и обидеть японцев или напустить на себя скромный вид, создав у американцев впечатление, что перед ними неопытный лектор. Компромисс у него, по моему мнению, получился очень изящным. Поднявшись на трибуну, он рассказал о стоящей перед ним дилемме: "Если бы вы все были американцами, я начал бы с шутки, если бы вы все были японцами, мне следовало бы начать с извинений. Поэтому позвольте мне извиниться за то, что шутки не будет!"

Эта история передает очень важный момент, который надо учитывать всем, кто выступает перед зарубежной аудиторией. Преодолеть культурный барьер - это не просто говорить медленнее, но и соотносить манеру речи - как вербальную, так и невербальную - со структурой и содержанием сообщения.

Если вы имеете дело с аудиторией, принадлежащей к другой культуре, обязательно подготовьтесь к этому. Определите, какой подход позволит преодолеть культурный барьер, а какой приведет к полному провалу.

Следует всегда помнить о четырех основных культурных различиях:

1. Взаимоотношения со временем

2. Индивидуализм и коллективизм

3. Роль порядка и послушания

4. Нормы общения.

Также нельзя забывать о двух вещах. Во-первых, молодые люди во всех странах мира больше похожи друг на друга, чем старшее поколение. Северо-американская культура проникает во все уголки земли, и ее отличительные черты наблюдаются у молодежи всего мира. Вторая особенность заключается в том, что лучшим учителем общения с иностранной аудиторией является собственный опыт.

Рассмотрим самый динамичный из всех мировых рынков - Азиатско-Тихоокеанский регион.

**Азиатско-Тихоокеанский регион**

Здесь Вам потребуется огромное терпение, поскольку любая стадия переговоров в этой части мира протекает гораздо медленнее, чем в Америке или Европе. При деловом общении делается упор на установление долговременных взаимоотношений, а не на быстрое заключение сделки. Делегация обычно состоит из нескольких человек, и достижение полного взаимопонимания в этом случае имеет большое значение, ведь практически на любом уровне решение принимается ни одним человеком, а всей группой. Влияние конфуцианства, буддизма и даосизма на культуру стран этого региона подчеркнуло такие особенности общения, как скромность, молчаливость, сдержанность и недоверие к словам. Вследствие этого, мысли, как правило, выражаются завуалировано и косвенно. Может получиться так, что вам предоставят все необходимые сведения - за исключением небольшой, но самой важной информации! О ней вы должны догадаться сами, вслушиваясь в то, что содержится между строк.

Если говорить о формах приветствия, то краткие рукопожатия или поклоны более типичны, чем объятия. Несмотря на то, что персональное пространство на востоке несколько меньше, чем в Америке или Европе, прикосновения к коллегам не приняты.

Японцы стремятся к совершенству во всем, что они делают. Они отличаются целеустремленностью и способностью жертвовать личными интересами ради общего блага, которое сочетается с необыкновенным трудолюбием.

Японское общество очень иерархично и чувствительно к проявлению статуса, поэтому убедитесь, что на ваших визитных карточках указана наивысшая должность, которую может присвоить вам ваша организация, и всегда носите их с собой. Они могут понадобиться в самый неожиданный момент. Рассказывают, что один русский бизнесмен поселившись в одном из отелей Токио пошел в бассейн. В бассейне он случайно познакомился с одним милым человеком - японским предпринимателем. Они разговорились, вместе поплавали. И новый знакомый вежливо спросил: "У Вас есть визитная карточка?" "Со мной нет", - признался наш соотечественник, окинув взглядом себя. Кроме плавок и тапочек на нем ничего не было. Японец улыбнулся и достал из крошечного кармашка своих плавок ламинированную визитную карточку. Возможно, что данная история вымысел, но она отражает культурные различия наших стран.

Важное качество при общении с корейцами и китайцами - это настойчивость и терпение. Для китайца поговорка "Время - деньги" не имеет смысла. Время - это время, а деньги - это деньги.

Для китайцев формальности (печати, штампы) часто ничего не значат. Они иначе смотрят на мир. Нам как-то принесли документы на перевод. На фирменном бланке в шапке документа стояло "Министерство Здравоохранения Китая", а печать внизу документа содержала текст "Фабрика по производству химических препаратов". Этот документ не имел никакой силы, так как его выдавали за разрешение Министерства Здравоохранения Китая на использование средства от моли. И такие истории не единичны.

**Общение с североамериканской аудиторией**

Если говорить о Северной Америке, то очень рискованно определять какие-либо правила общения, поскольку установки и ожидания слушателей значительно отличаются в разных частях материка. Темп речи здесь очень велик, особенно в Соединенных Штатах. Упор делается на то, чтобы изложить свои идеи как можно быстрее и с максимальным эффектом. Не следует удивляться, если принятие решения сильно замедлится из-за привлечения многочисленных юристов и прочих экспертов. Это иногда называют "аналитическим параличом". В целом североамериканцы придерживаются неофициального стиля в деловых речах, однако во франкоговорящей Канаде принята более официальная манера общения, чем в остальной Северной Америке. Вербальное общение отличается вежливостью, прямотой и открытостью. Люди стараются избегать молчания и часто прерывают друг друга. "Ничего, если я буду продолжать говорить, когда вы меня перебиваете?" - эта фраза была подслушана в одной из бесед. В деловой обстановке допускаются легкие прикосновения.

**Общение с аудиторией на Ближнем Востоке**

Что касается Ближнего Востока, особенно арабов, то здесь важной частью повседневной жизни является торговля. Поэтому вы должны быть готовы вести длительные переговоры по самому пустяковому поводу. Время здесь ценится меньше, чем где бы то ни было. Не принято жестко планировать свое время. "Два часа дня во вторник" может означать любое время во вторник после обеда.

Арабы - поэтичные натуры, обожающие цветистые выражения и живую речь. Поэтому, если вы хотите произвести хорошее впечатление, то, по возможности, сделайте свою речь более лиричной.

Говорят, если отрезать арабу руки, он станет немым. Бурная жестикуляция, указывающие жесты и размахивания руками, которые сопровождают любую сделку, похоже, подтверждают этот тезис. Но это относится не только к арабам. Говорить руками любят многие представители разных наций.

**Общение с восточноевропейской аудиторией**

Жители Восточной Европы обычно пунктуальны, и на назначенные мероприятия редко задерживаются более чем на 10-15 минут. Кроме этого в них доминирует чувство коллективизма, поэтому приготовьтесь к тому, что вам придется излагать свои идеи не отдельным людям, а группам. Это может привести к недостатку конкретики и медленному принятию решений.

Общение здесь обычно прямое, с откровенными вопросами и четкими требованиями. Люди очень гостеприимны, но их манера говорить - резкая и агрессивная - может показаться оскорбительной. В деловых отношениях при встрече и расставании приняты крепкие, но не очень длительные рукопожатия. Жестикуляция у жителей Восточной Европы довольно выразительная, и поэтому не стесняйтесь жестикулировать во время выступления.

**Особенности общения во Франции и Германии**

Французские бизнесмены отличаются пунктуальностью и ожидают от Вас того же. К огорчению многих французских правительств, французы - большие индивидуалисты; они все любят делать по-своему, даже ценой взаимовыгодного согласия. В то же время для большинства французов характерны националистические настроения - они гордятся своей культурой и считают ее лучшей в Европе.

В деловом общении французы отличаются некоторой официальностью и консерватизмом, и поэтому ваше сообщение должно быть строгим и обоснованным. При дружеской встрече принято одиночное, короткое и не очень крепкое рукопожатие.

Большей пунктуальностью отличаются немцы. Незначительное опоздание на встречу, даже по уважительной причине, может поставить Вас в невыгодное положение. Особое внимание они уделяют порядку и планированию. Поэтому встречи нужно организовывать заранее и на максимально высоком уровне.

При первой встрече немцы часто производят впечатление официальных и сдержанных людей и тем, кто незнаком с их культурой, могут показаться недружелюбными. Но это обманчивое впечатление - просто им требуется определенное время, чтобы начать называть собеседника по имени. Во время деловых контактов предпочитают оставаться сдержанными, молодежь же ведет себя менее официально. Перед встречей с немцами убедитесь, что Вы должным образом подготовлены. Любые предложения должны быть реалистичными, конкретными и изложены четко, логично и профессионально. Не называйте собеседника по имени, если Вас не попросили об этом. Значение обращений и умение правильно их применять - очень важный момент.

Немцы отличаются обостренным чувством личного - не задавайте им вопросов личного характера, за исключением вежливых расспросов о семье.

При встрече и расставании у них принято крепко пожимать руку. Не старайтесь установить личные отношения, выходящие за границы обычной вежливости. По возможности беседуйте с небольшими группами людей, поскольку атмосфера таких встреч бывает более непринужденная.

**Общение с аудиторией в Испании**

Здесь на встречу следует прибывать точно в срок, даже если потом придется немного подождать. Деловые встречи обычно начинаются минут на пятнадцать позже назначенного времени. Темп переговоров, как правило, бывает довольно спокойным. Ваши предложения должны быть обстоятельными и практичными. Грандиозные проекты воспринимаются не всегда хорошо. Для бизнеса здесь очень важны такие вещи, как доверие, взаимопонимание и психологическая совместимость. Не ставьте собеседника в неудобное положение, поскольку для испанцев такие понятия, как гордость и честь, имеют первостепенное значение.

При встрече и прощании принято обмениваться рукопожатиями. Объятия допустимы только между друзьями.

**Особенности общения с итальянской аудиторией**

Итальянцы очень живые люди. Их темп речи впечатляет. Про их средиземноморский темперамент ходят легенды. Итальянцы, которые давно ведут бизнес с Россией,могут неплохо говорить на русском языке. При разговоре они часто говорят "ты" незнакомым людям. Но делают это так мило, что никто не обижается. Они любят, когда приезжие стараются выучить итальянский язык. К погрешностям речи заморских гостей они относятся снисходительно. Однажды один русский человек, приехавший в Милан по делам, в отеле, выучив несколько фраз по-итальянски, что-то спросил на ломанном итальянском языке у служащей отеля. Она расцвела в улыбке, ответила, и спросила "Вы так хорошо говорите по-итальянски, вы итальянец?". Конечно же, это был комплимент. Не стоило принимать его за оценку правильности речи.

Когда собираются больше трех итальянцев в одном месте, то поднимается неимоверный шум. Такое впечатление, что это не взрослые люди, а дети, которые по волшебству вдруг стали выглядеть, как взрослые.

В одном путеводителе были даны советы, как отличить среди толпы туристов представителей разных стран.

Японцы были характеризованы, как невысокие люди в очках, перебегающие стайками с фотоаппаратами в руках от одной исторической достопримечательности к другой.

Русские - это люди, которые мало улыбаются и никогда не с кем не здороваются в лифте.