

## ВЛИЯНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭТИКЕТА НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Культура поведения в деловом общении немислима без знания профессионального этикета. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. В практике деловых коммуникаций деловой этикет как результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения способствует успеху переговорного процесса [2]. В условиях создающейся рыночной экономики Украины важное значение приобретают умения и навыки ведения переговоров. В сферу коммерческого переговорного процесса вовлекается все больше и больше деловых людей, поэтому искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире. Что касается отечественных управленцев, то большинство из них не только никогда не обучались процессу ведения переговоров, но и не имеют опыта участия в них. Профессия менеджера считается одной из самых модных и востребованных профессий в Украине, а одной из основных составляющих ее профессиональной деятельности является умение вести деловые переговоры.

Освоение правил переговорного процесса дается не всем менеджерам одинаково легко. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына. Деловой этикет предполагает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны – партнера по бизнесу. Например, во время делового общения с итальянцами следует толерантно воспринимать их громкую, чрезмерно эмоциональную речь, горячность обсуждения даже незначительной детали, а при контактах с японцами не стоит удивляться употреблению ими сверхвежливых оборотов речи. Сверхвежливость по отношению к партнеру и «приниженность» собственной персоны (например, «Я, недостойный, и моя ничтожная жена приглашаем Вас, высококочтимого и благородного, к нам в гости» ) не мешают, а помогают японцам успешно вести свои дела. Если вы хотите установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, то знание особенностей делового этикета зарубежных стран просто обязательно. Один из исследователей этой проблемы приводит пример установления торговых связей со средневековой Японией, которая до 1868 г. была почти наглухо закрыта от остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура

представления была столь унижительной, что не каждому зарубежному гостю она была не под силу. Иноземец должен был от двери до приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью [ 2 ]. Едва ли можно найти другого делового партнера, который так точно предвосхитил самые неожиданные моменты будущих сделок и расставил столько хитроумных (юридических, финансовых и других) ловушек своему партнеру по переговорам, как японец. Сверхвежливость японской стороны является своеобразным наркотиком, снижающим бдительность партнера по переговорному процессу. Как правило, благодаря откровенной лести и банальным комплиментам, японцы легко достигают намеченной цели в заключении сделки с зарубежным партнером.

В деловой беседе надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже отвечая на простейший вопрос « Как дела?», необходимо помнить о чувстве меры. В таком случае деловой этикет предполагает использование следующих фраз: « Спасибо, грех жаловаться», « Спасибо, нормально», и со своей стороны поинтересоваться: « Надеюсь, что и у Вас все хорошо?». Такие нейтральные ответы успокаивают собеседников и являются признаком хорошего тона.

Тем не менее, в Польше, Словакии и Чехии на вопрос « Как дела?» правилами делового этикета не запрещается кратко рассказать о трудностях, жалуясь, например, на дороговизну. Но говорят об этом с оптимизмом, подчеркивая, что деловой человек справляется с трудностями – их немало в его деле, но он знает, как их преодолеть и гордится этим, ведь проблем нет только у бездельника.

Но, как в давние времена, так и сейчас, правила делового этикета, знания национальных стилей ведения деловых переговоров способствует сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, менеджеров. По образному высказыванию Г.В.Осовской, «переговоры – это улица с двухсторонним движением» [ 4, с. 135 ]. Если не удовлетворяются ваши интересы, то, наверное, остается неудовлетворенным и ваш оппонент. Поэтому понять интересы оппонента не менее важно, чем свои собственные.

Какие же особенности национальных стилей ведения деловых переговоров следует знать участникам переговорного процесса для более четкой ориентации? Исследователи межкультурных коммуникаций в сфере бизнеса [1-4] отмечают, говоря об американском стиле, что в США разработана целая теория ведения переговоров. Предусмотрена специальная должность – конфликтолог, который всегда присутствует во время проведения переговоров со всеми странами и даже приезжает на фирму предварительно познакомиться и только после этого назначаются официальные переговоры.

Для американцев характерны хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление открытости и дружелюбия. Они предпочитают не слишком официальную переговорную атмосферу, ценят шутку и хорошо реагируют на нее.

В целом американский стиль отличается профессионализмом. В американской делегации, как правило, нет людей некомпетентных в переговорных процессах. По сравнению с членами делегаций из других стран, представители американской стороны довольно самостоятельны при принятии решений.

В США определены три подхода к ведению переговоров: мягкий, жесткий, принципиальный. Деловые переговоры делятся на стадии: первая – стадия анализа, т.е. сбор информации, анализ вариантов; вторая стадия – планирования; третья стадия – дискуссия, т.е. основное – понять позицию партнера.

Американцы настойчивы в стремлении реализовать свои цели на переговорах, владеют прекрасным знанием конъюнктуры мирового рынка, любят торговаться, часто применяют пакетную тактику решения вопросов. Немаловажное значение они придают освещению переговоров в печати. Американская делегация всегда отличается прессингом.

При проведении переговоров с французами следует помнить, что они обычно избегают официальных обсуждений «с глаза на глаз» и никогда не желают рисковать. Переговоры проводят жестко, дают своей конфронтацией, в качестве официального языка переговорного процесса предпочитают использовать французский. По сравнению с американцами, французы менее свободны и самостоятельны при принятии окончательных решений.

Особенности специфики переговоров с китайскими делегациями таковы: первое впечатление – гостеприимство китайской стороны; второе – очевидное стремление склонить партнера к принципам, выгодным китайской стороне; третье – терпение, отсутствие эмоций, подчеркнутое уважение ко всем участникам переговоров; четвертое – преимущество в проведении переговоров на своей территории; пятое – использование тактики непрямого давления на позицию противоположной стороны через какую-нибудь страну, симпатизирующую Китаю. При этом китайцы придают большое значение выполнению достигнутых договоренностей.

Во время встречи с делегацией из Германии важно учесть ряд моментов в своем поведении. Первое – пунктуальность, опрятность, точность. Второе – во всем должна быть ясность и порядок. Третье – не вступать в переговоры, если вы для себя не решили, как правильно сформулировать или задать данный вопрос. Вопросы должны быть хорошо подготовленными заранее, написаны на специальной бумаге. Немцы тщательно прорабатывают свою позицию, на самих переговорах любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим.

Англичане, в отличие от немцев, готовятся к переговорам с большой долей прагматизма, считая, что в зависимости от позиции партнера, на самих переговорах можно будет найти оптимальное решение. При этом они достаточно гибки и охотно реагируют на инициативу партнера. Англичанам, как и японцам, присуща особенность уходить от категорических суждений

или отрицаний. Слова «нет» и «да» они также стараются выразить иносказательно, словно это какие – то непристойные понятия. Уравновешенный, сдержанный, а, следовательно, уживчивый характер англичан является их достоинством, располагая к общению. В повседневной жизни им удается ловко избегать болезненных столкновений, приспособливаться и принаравливаться друг к другу, демонстрируя взаимную толерантность, предусмотрительность и внимание. Они способны владеть своими эмоциями в споре, оставаться объективными и к себе, и к другим, признавая право собеседника иметь собственные суждения по поводу обсуждаемой ситуации или проблемы.

Выработаны определенные правила вербального этикета, касающиеся обращения к собеседнику. Так, обращение на «ты» считается нормой при условии дружеских или доброжелательных отношений между коллегами. Тем не менее, если управленец с одним подчиненным обращается на «вы», а с другим на «ты», то может возникнуть мысль о том, что среди подчиненных у него есть приближенные. Местоимение «вы» является одним из инструментов для поддержания трудовой дисциплины и служебной дистанции.

Следование вербальному этикету в профессиональной деятельности не только облегчает отношения с сотрудниками, но и становится средством достижения успеха. В частности, отдавая устные распоряжения, управленцу стоит исключить из своего словаря личные местоимения «я», «мы», чтобы исполнение отданных распоряжений не зависело от межличностных отношений.

Как правило, вопросительная форма устных распоряжений наиболее предпочтительна. Например:» Не могли бы вы?», «Как вы считаете?», «Как вы полагаете?», «Согласились бы вы?».

Приказная форма речевого этикета уместна лишь в чрезвычайных, экстремальных ситуациях, требующих четкого и немедленного выполнения распоряжения. В остальных случаях лучше сделать распоряжение в виде просьбы, воспринимаемой подчиненными как выражение доверия, готовность качественно выполнить порученное дело. При этом следует принять во внимание тот факт, что в условиях привычной профессиональной жизни приказ все же имеет место, когда речь идет о выполнении прямых обязанностей подчиненного, а поручения, не относящиеся к обязанностям данного подчиненного, лучше облечь в форму просьбы.

Англичане, в отличие от немцев, готовятся к переговорам с большой долей прагматизма, считая, что в зависимости от позиции партнера, на самих переговорах можно будет найти оптимальное решение, При этом они достаточно гибки и охотно реагируют на инициативу партнера.

Общаясь с японцами, следует избегать рукопожатий, достаточно кивнуть головой – это официальное приветствие. Как у немцев, обязательной нормой является пунктуальность. Во время знакомства визитные карточки вручаются обеими руками. Японцы никогда не допускают женщин к участию

в переговорах. Они придают большое значение развитию личных отношений с партнером. Прессинг в переговорах с японцами не допустим. Принятие решений у них связано со сложными и длительными процедурами по согласованию и утверждению тех или иных положений. Отличительной чертой японцев является детальный анализ общественного мнения.

Настоящий менеджер-руководитель любого ранга, ежедневно вступающий в сложный, многогранный, многомерный мир управленческих коммуникаций, должен обладать культурой поведения, которая немислима без соблюдения правил профессионального этикета.

Литература:

1. Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: Учебник / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П.Садохин; Под ред. А.П.Садохина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 353 с.
2. Данкел Ж. Деловой этикет: Пер. с англ. – Ростов-н/Д: Феникс, 1997. – 317 с.
3. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур: Учеб. Пособие для вузов. – М.: Дело, 2003. – 254 с.
4. Осовська Г.В. Коммуникации в менеджменте: Курс лекций. – К.: Кондор, 2003. – 218 с.