Челябинский Государственный педагогический университет

**Контрольная работа по курсу**

**«Русский язык и культура речи»**

**Культура общения – часть общечеловеческой культуры**

Выполнил студент II курса

группа №238

Кулешов Игорь Александрович

Проверила: Варакина И.А.

Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись преподавателя)

Домашний адрес:

г.Бакал, ул.Ленина 25-55

тел: 6-76-94

Бакал

2007

**Содержание:**

1. Культура общения……………………………………………………………3
2. Особенности межнационального делового этикета……………………….12

Информационные источники…………………………………………………..15

"Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за него больше, чем за что- либо другое на свете".

Джон Д. Рокфеллер

**1. Культура общения**

Умеете ли вы ОБЩАТЬСЯ? Все скажут:"Да, конечно." Но в какой форме проходит это общение? Чаще всего это просто разговор, обмен информацией. В тоже время, всем известно, что понятие *ОБЩЕНИЕ* много обширнее, чем наше обычное: "Привет!" - "Пока".

Если заглянуть в прошлое, то нам, считающим себя людьми современными, станет просто стыдно. Ведь люди уже начиная с XVI-XVII веков общались на таком высоком уровне, что нам и не снилось. Сейчас мы оправдываемся перед самими собой, мол "бешеный век, нам и присесть некогда не то, что поговорить". И, утешая себя этой мыслью, продолжаем общаться на том же низком уровне.

Предполагая, что "умею общаться" означает "умею правильно общаться", а только так и надо понимать поставленный вопрос, то ответ на него можно посчитать, как недостаточно скромный. Хотя речь и играет огромную роль в общении людей, но ведь все прекрасно знают, что люди, например, любящие, не нуждаются в словах, чтобы выражать свои чувства, мысли. Им вполне достаточно видеть друг друга. Этот факт имеет свое подтверждение в романе Л.Толстого "Анна Каренина" в сцене объяснения Кити и Левина, когда они, не произнося ни слова, пишут мелком на зеленом сукне столика для карточных игр лишь начальные буквы слов, составляющих весьма сложные по синтаксису и содержанию предложения.

Также, огромное значение в общении между людьми имеет мимика собеседников. Не приходилось ли Вам самим общаться с кем-нибудь c помощью взглядов, жестов? Конечно, приходилось! Но если Вы понимали друг друга, значит, это понимание явилось результатом весьма сложной работы.

Ко всему выше указанному нужно еще не только говорить с собеседником (жестикулировать, произносить слова, писать начальные буквы слов), но и понимать его жесты, взгляды. Если у Вас и это получилось, то Вам осталась самая малость: чтобы собеседник понимал Вас. Казалось бы, если отвечает - значит понимает. При всей простоте это не всегда так. Когда ученые пытаются объяснить какое-то явление или факт, они раскладывают его на составляющие части, а затем подробно описывают каждую из них. Получается довольно подробное описание, разложенное "по полочкам". Так и мы попробуем разложить *общение* на части и, разобравшись, описать их.

Итак, процесс *общения, коммуникации.* Во-первых, он состоит непосредственно из самого акта *общения, коммуникации*, в котором участвуют сами *коммуниканты, общающиеся.* Причем в нормальном случае их должно быть не менее двух. Во-вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы и называем *общением,* т.е. делать нечто (говорить, жестикулировать, позволять "считывать" со своих лиц определенное выражение, свидетельствующее, например, об эмоциях, переживаемых в связи с тем, что сообщается). В-третьих, сообщение характеризуется каким-то *содержанием*, какой-то *формой* и каким-то *смыслом*. Это - не одно и то же. Допустим, что некто (скажем, молодой человек) преподносит кому-то (скажем, знакомой девушке) букет желтых тюльпанов. И делает он это необычно: без улыбки, с отчужденным выражением лица. По форме (допустим, что произносится: "Возьми, пожалуйста, цветы от меня") здесь все стилистически, грамматически и по этикету корректно. Содержание - "передача или подношение цветов" - ясно и вполне может быть в общем оценено положительно. Но смысл особый: "юноша расстается с девушкой". Вспомните, что лицо его было серьезным, а тюльпаны были желтые (издавна желтый цвет - символ расставания, разлуки). Разумеется, истинный смысл реального *коммуникативного акта*  такого рода может быть и иным, если юноша смог достать только желтые тюльпаны или вообще не знал, что желтый цвет - это символ. Неприветливое выражение лица может определяться обстоятельствами, не имеющими никакого отношения к свиданию. Важно было только привести пример возможного вообще в этой ситуации смысла , показать, чем смысл может отличаться и от содержания и от формы конкретного *коммуникативного акта.*

Необходимо, далее определить в каждом конкретном *коммуникативном акте* канал связи. При разговоре по телефону таким каналом являются органы речи и слуха; в таком случае говорят об аудиовербальном (слухословесном) канале, проще - о слуховом канале. Форма и содержание письма воспринимаются по зрительному (визуально-вербальному) каналу. Рукопожатие - способ передачи дружеского приветствия по кинесикотактильному (двигально-осязательному) каналу. Если же мы по костюму узнаем, что наш собеседник, допустим, узбек, то сообщение о его национальной принадлежности пришло к нам по визуальному каналу (зрительному), но не по визуально-вербальному, поскольку словесно (вербально) нам никто ничего не сообщал.

В качестве важного компонента *коммуникативного акта* выступают мотивы участников общения, т.е. их цели и намерения. Преподаватель, допустим, хочет в лекции сообщить нечто студентам, чтобы они это нечто усвоили. Бывает, что кое-кто из студентов не хочет в это же время усваивать это нечто. Тогда говорят о "ножницах в интенциях" (намерениях). Общение в таких случаях либо затрудняется, либо приходит к нулевому результату.

Наконец, всем хорошо известно, что человек в время *акта коммуникации* может говорить одно, а думать другое, т.е. лжет или просто о чем-то умалчивает из каких-то (не обязательно плохих) побуждений.

В целом ряде случаев (а с помощью научных методов - всегда) можно обнаружить диссоциацию (т.е. рассогласование) формы и содержания сообщения. Криминалисты, например, хорошо знают, как важно наблюдать во время дачи показаний за выражением лица и внешним видом допрашиваемого. Да и мы с вами, не будучи специалистами, часто говорим что-нибудь вроде: "по глазам вижу, что неправда", "говорит о веселом, а сам все ходит, места себе не находит - что-то его тревожит. Спросишь - "все в порядке", а на деле..."

Следовательно, если мы хотим, чтобы нас поняли правильно, надо, чтобы и *форма*, и *содержание*, гармонично сливались бы друг с другом, не внося элементов диссоциации. И каналы связи при этом должны быть свободны от "шума" (так специалисты называют любые, не только звуковые, помехи). Разговаривая, не хорошо отворачиваться, заниматься посторонними делами (например, листать книгу), нельзя, одним словом, "зашумлять" канал связи. Естественно, что надо выбрать оптимальную громкость голоса – говорить достаточно громко, но не оглушать, оптимальную дистанцию общения (об этом даже есть специальные интересные исследования). Плохой подчерк - не такой уж безобидный недостаток, если подумать, что он может помешать адресату легко и правильно понять написанное письмо. А Вы сами разве не испытывали раздражения, разбирая с трудом чьи-то каракули?

Если бы мы хотели классифицировать коммуникантов, то, вероятно, имело бы смысл различать их по таким существенным (с точки зрения эффективности актов общения) признакам, как: возрастные, половые, профессиональные, общекультурные, образовательные. Важен при этом еще и признак, который можно назвать "уровень сформированности культуры общения".

Если рассмотреть сами коммуникативные акты по их видам и типам, то в зависимости от разных критериев классификации мы получили бы и различные разновидности:

по содержанию: производственные, практически-бытовые, межличностно-семейные, научно-теоретические;

по форме контактирования: прямые, опосредованные. Скажем, переписка является опосредованной формой контактирования коммуникантов, а личная беседа - прямой формой контактирования;

по типу связи: двунаправленные и однонаправленные. Например, чтение книги, или просмотр кинофильма, или выполнение роли зрителя на спектакле - однонаправленный *коммуникативный акт*. Но если Вы аплодируете актерам, или пишете автору пьесы, книги или кинорежиссеру письмо, или награждаете певцов аплодисментами - связи становятся двунаправленными, взаимными;

по степени взаимосоответствия коммуникантов: высокая, удовлетворительная, незначительная, неудовлетворительная, отрицательная. При неудовлетворительной степени взаимосоответствия (в таких случаях и о коммуникабельной несовместимости и даже о полной психологической несовместимости) уместно констатировать: "говорят на разных языках".

Хотя имеют при этом в виду вовсе не разные национальные языки, а, например, совершенно не совмещающиеся пристрастия, интересы, манеры разговаривать и общаться в целом;

по результатам: от негативного ("совершенно превратно меня понял, извратил мою мысль") через нулевой ("никак не можем понять друг друга") к позитивному ("он меня понимает, а я - его"). Шкала негативного и позитивного результатов достаточно растянуты: мы можем понять кого-то так, что он будет в восторге, а можем вызвать просто кивок одобрения. Непонимание может граничить и с извращением понимания. Именно по этому и необходимо стремиться к максимальному успеху в общении.

Есть люди, которые не очень разговорчивы. Они могут слушать Вас с вниманием, но в тоже самое время Вы этого не увидите. Вам кажется, что Вас просто не хотят слушать, а на самом деле у Вашего собеседника такая привычка и для него это норма общения. Часто так ведут себя люди, которые имеют либо уважаемое положение в обществе, либо высокий рост и большие размеры. Часто при разговоре с такими людьми мы чувствуем себя неуютно, смущаемся, а иногда и останавливаемся, т.к. нам кажется, что нас не совсем внимательно слушают или просто игнорируют. Этому часто способствует наша собственная *установка* перед разговором. Если нам кто-то сказал нечто, не делающее собеседнику чести, до разговора, то у нас появляется отчуждение, и при том не всегда правомерное.

У с т а н о в к а - очень неприятная вещь. Она может помешать началу разговора или привести к конфликту в процессе общения. В Гоголевском "Ревизоре" есть тому подтверждение:

"Г о р о д н и ч и й... Позвольте мне предложить вам переехать со мною на другую квартиру.

"Х л е с т а к о в. Нет, не хочу! Я знаю, что значит на другую квартиру: то есть - в тюрьму! Да какое вы имеете право? Да как вы смеете?.. Да вот я... Я служу в Петербурге. (Бодрится.) Я, я, я...

Г о р о д н и ч и й (в сторону). О, господи ты боже, какой сердитый! Все узнал, все рассказали, проклятые глупцы!

. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .

Г о р о д н и ч и й (вытянувшись и дрожа всем телом). Помилуйте, не губите! Жена, дети маленькие... не сделайте несчастным человека.

Х л е с т а к о в. Нет, я не хочу! Вот еще! мне какое дело? От того, что у вас семья и дети, я должен идти в тюрьму, вот прекрасно!.. Нет, благодаря покорно, не хочу".

При всей вымышленности и условности комедийной ситуации она отличается глубоким пониманием очень важного психологического явления, которое специалистами называется "у с т а н о в к а". В данном случае у городничего и у Хлестакова выявляются при встречи свои установки, т.е. свои собственные содержательные представления о том что может произойти, что - по мнению персонажей - должно произойти. Ведь городничий ждал приезда ревизора, поверил Бобчинскому и Добчинскому, что ревизор уже здесь, что он, городничий, разговаривает с ревизором, которого надо смягчить, привлечь на свою сторону, "подмазать" и тем самым избежать краха карьеры. А Хлестаков з н а л, что он задолжал в гостинице, что его поэтому ожидают неприятности, причем не исключен и арест, так как расплатиться с долгами он не сможет. Именно поэтому городничий не сомневается в силе Хлестакова ревизора, а Хлестаков - в намерениях городничего арестовать его. При этом они оба не замечают признаков другой реальности, истолковывают реплики друг друга исключительно на фоне собственных установок.

Установки всякого рода играют чрезвычайно важную роль в теоретической и практической деятельности человека и ярко выступают в процессах общения. Чтобы не попасть впросак самому и не поставить в неловкое положение собеседника, надо знать, что такое у с т а н о в к а, как она развивается в условиях общения, как ее можно изменить и как ею следует управлять. Проделайте мысленно (можно и на практике!) такой эксперимент. Вы с приятелем находитесь в кинозале. Погас свет, началась демонстрация фильма. Все (и Вы со своим приятелем тоже) внимательно следят за происходящим на экране. Неожиданно Вы спрашиваете приятеля (шепотом, конечно, но так, чтобы Вас было слышно):" Вспомни, пожалуйста, как называется яйцекладущее млекопитающее. Утконос, что ли?" Если фильм тематически никак не связан в данный момент с Вашим утконосом и зоологией вообще, можете не сомневаться, что Ваш вопрос не будет даже расслышан. Вас обязательно переспросят. Но ведь если Вы спросите что-нибудь уместное, касающееся сюжета фильма, характеристики актера и т.п., -- вам ответят. Даже если Вы зададите свой вопрос тише чем первый. Почему? Да потому, что "уместно", "понятно"то, что относится к наиболее вероятному в данной ситуации, о чем принято в данной ситуации говорить, что входит в "установку на восприятие данного фильма". Все остальное оказывается за пределами поля внимания, а поэтому и не узнается, не понимается.

В условиях повседневного общения нередко кто-нибудь вдруг (именно "вдруг", т.е. неожиданно) начинает рассказывать случай из своей жизни или, скажем, анекдот, в то время, как ни того ни другого от него не ждут. Некоторые люди начинают разговор, как бы продолжая развивать свои собственные мысли, которыми они были поглощены сами, а никто из присутствующих о них не имел никакого понятия. Вот, например:

"Вы думаете это правильно?!" - раздраженно спросил однажды пожилой человек женщину, стоящую рядом с ним в автобусе. Та растерялась:" Простите, но я Вас не понимаю... Мы, кажется, не знакомы с вами..."

Оказалось, что пожилой разгневанный мужчина хотел... оказать растерявшейся женщине услугу: стоящая рядом с ней сердобольная мама посадили на освободившееся место свою здоровенькую и жизнерадостную дочь лет восьми-девяти. Вот вместо этой девочки и должна была сесть, как полагал разгневанный, женщина, не обратившая на происшедшее никакого внимания. Своим возгласом, продолжившим ход его мыслей, мужчина как бы приглашал осудить неверный поступок матери девочки. Но разве можно понять его намерения по его возгласу? Пришлось разъяснить, тратить нервные усилия, зря терять время...

Бывает, что человеку весело, у него хорошее настроение, ему хочется поделиться им с окружающими. Разве это плохо? И уже рассказывается веселый анекдот или поясняется причина радостного состояния. Но при этом человек может и не заметить, что другие-то настроены "на другую волну".Их может что-то огорчить. Они могут скорбеть о потере друга или родного человека. Как на фоне такой установки может прозвучать шутка?

Как выглядит при этих условиях широкая улыбка? Мы назовем их по праву проявлениями бестактности. Значит, начиная разговор, проверьте, уместно ли вообще начинать говорить, надо ли говорить то, что Вам захотелось. Одним словом, вступая в общение, начинайте с "ориентировки" в ситуации общения: всегда ответьте сами себе на мысленные вопросы о том, кто перед вами, о чем и как можно (и нужно ли вообще) говорить.

Очень часто нам приходится сталкиваться с ситуацией, когда наша собственная шутка не вызывает ожидаемой реакции, будь то смех или хотя бы улыбка. А если мы сами не находим ничего смешного в шутке приятеля? Как поступать тогда? Тем более, если кто-то подшутил над кем-то, и этот второй обиделся. Обычно те люди, у которых прекрасное чувство юмора, прекрасно начинают общение, а у кого это столь важное чувство отсутствует - затрудняются начать разговор, познакомиться.

"Не понимает человек шутки - пиши пропало! И знаете: это уже не настоящий ум, будь человек хоть семи пядей во лбу!" - это слова Антона Павловича Чехова. С этим можно согласиться, можно и не соглашаться, но факт остается фактом и не каждый из нас обладает чувством юмора. Трудность обнаружения у самого себя слаборазвитого чувства юмора заключается в том, что вообще не существует людей, которые бы не смеялись, которым бы не бывало смешно. Но смех может вызываться разными причинами. Если эти причины ничтожны или вообще не могут быть, строго говоря, причинами веселья, то здесь уместна поговорка:" Смех без причины - признак дурачины". Например, нельзя считать уместным смех при виде упавшей полной женщины, которая шла по улице, неся тяжелую сумку с продуктами. Но есть люди которым это смешно, и тем смешнее, чем больше разных вещей выкатится из сумки упавшей, чем больше будет грохота. Человек, способный рассмеяться при этом, вероятно, не способен придумать ничего смешнее, как убрать стул из-под садящегося на него человека. Можно почти с полной уверенностью сказать, что такой "шутник" еще не дорос до понимания действительно смешного и плохо знает или не знает совсем лучших образцов юмора. Но это не значит, что чувство юмора нельзя развить. Ведь развить можно (и это доказано экспериментально) и музыкальный слух.

Как это сделать? Для этого придется немного потрудиться, хотя труд в последствии будет вознагражден сверх меры добрым смехом. Надо будет почитать, наверно, юмористические очерки, романы, например, не забыв про "Похождения бравого солдата Швейка".

Самым частым видом *общения* является разговор. Во время разговора мы используем язык, будь он наш родной или иностранный, в любом случае он необходим.

Я з ы к - бесценный дар, которым наделен человек. "Языком не расскажешь - пальцами не растычешь" - говорят в народе. С помощью слов можно рассказать обо всем. "Главный характер нашего языка состоит в чрезвычайной легкости, с которой все выражается в нем: отвлеченные мысли, внутренние лирические чувствования, "жизни мышья беготня", крик негодования, искрящаяся шалость и потрясающаяся страсть", - писал А.П.Герцен.

Язык - орудие человека. Он необходим, чтобы люди могли полноценно общаться. Верно, конечно, поется в старой песне, "ведь порою и молчание нам понятней многих слов". Но ведь это порою. А в повседневном общении нам чаще всего не хватает именно слова, и мы "корчимся, безъязыкие", пытаясь найти его, это единственно нужное, правильное, точное. "Изводишь, единого слова ради, сотни тонн словесной руды..." Это не только о поэтах и поэзии. Это и в каждом, кто ценит высказанное, стремится взвешивать свое слово, понимая, что оно является сильнейшим раздражителем, может оказать огромное воздействие на человека:"слово может убить, слово может спасти".

Общение с помощью речи обеспечивает успех совместной деятельности. Когда мы хотим выразить свое отношение к царящей вокруг неразберихе, мы говорим: "Вавилонское столпотворение!" Истоки этих крылатых слов - в библейской легенде о сооружении в древнем Вавилоне башни до неба ("столпа творение"), окончившемся неудачей, так как бог разгневался, смешал языки людей - и они перестали понимать друг друга. "Говорим с тобой на разных языках, не можем найти общего", - с горечью заключаем мы, когда нет взаимопонимания и отношения не складываются. Общение посредством слова (речевое общение) закрепляет и сохраняет опыт человечества, передавая его от поколения к поколению, потому что язык - это орудие культуры.

В более чем 3,5 тысячах языков мира многогранно отражаются все достижения науки, техники, искусства. Интерес к родному языку, стремление к совершенному владению его письменной и устной формами всегда характеризуют культурного человека. Нет такой сферы общения, где бы не требовалось хорошее владение языком и умение пользоваться этим бесценным даром, завещанным нам предками.

Знаем ли мы родной язык? "Конечно, - ответят многие. - Ведь с детства им пользуемся. Да и в школе всякие там склонения-спряжения изучали. Вот чужой, незнакомый язык - другое дело." Но оказывается, что "склонения-спряжения", да и вся грамматика - только составная часть языка. Да и не только в ней суть. Главное в том, что язык -- важнейшее средство общения.

Во все времена и во всех сложившихся обществах поведение людей регламентируется правилами, которые соответствуют конкретной ситуации общения. Когда произносят слово

"этикет", хочется добавить: "придворный" - так часто встречается словосочетание "придворный этикет". И сразу в памяти всплывают пышные картины церемоний, блестящие наряды придворных дам с веерами и вельмож со шпагами и с перьями на шляпах. Кавалеры низко склоняются в замысловатых поклонах и совершают сложные и ловкие движения шляпами, подметая перьями сверкающий пол; дамы приседают, склоняя головы в париках. Слышится музыка неторопливых менуэтов и обращения: "О, сударыня, если бы мне было позволено высказать свое восхищение!..."

Понятно, что и вызов на дуэль должен был быть обставлен эффектным швырянием перчатки к ногам обидчика со словами вроде: "Имею честь предложить вам, сударь, скрестить вашу шпагу с моей завтра же на рассвете у левой стены монастыря Сен-Жермен!" А вызываемый должен был подобрать брошенную перчатку, что означало бы: "вызов на дуэль принят", и ответить так, например: "Я всегда мечтал об удобном случае, су-дарь, чтобы преподнести вам урок фехтования именно в том месте и в то время, которые вы сами изволили назначить".

Но мы сейчас поговорим не об этикетах давно минувших дней, знакомым по романам Дюма или Вальтера Скотта, не будем останавливаться и на церемонии раскуривания трубки мира в североамериканских племенах индейцев.

Существует много книг, рассказывающих нам о правилах хорошего тона, о поведении в общественных местах, о том, как надо правильно сервировать стол, обращаться с вилкой и ножом, и т.д., как пригласить на танец и уступить место в трамвае. Совокупность всех правил поведения и словесного обращения и составляет то, что называется э т и к е т о м.

Каждое действие, каждое обращение необходимо, как Вы знаете, сопровождать уместными к случаю ритуалами: "волшебными словами" пожалуйста, благодарю вас и др. Можно, конечно, забыть (если уж так случилось) о той или иной словесной формуле, сопровождающей услугу, найдя что-нибудь другое, не менее подходящее. Важно лишь всегда помнить, что сущность и значение этикета определяются внутренней готовностью одного человека помочь другому и тем, что называется деликатностью, тактичностью. Другими словами, не навязывать своего общества, оставаясь вежливым; стремление не мешать другим, оставаясь свободным в совершении собственных действий. А это значит, в конце концов, что нельзя шуметь и перебивать в разговоре других. Желая высказать свое мнение (в том числе и возражение, несогласие со словами или действиями других), надо предварительно осведомиться, сказал ли собеседник все, что он хотел, готов ли он выслушать Вас. Этикет, как вы уже догадываетесь, включает в себя не только словесные формы выражения вежливости, сочувствия. Этикет слова и действия не должен вступать в противоречие со внешним видом человека, его одеждой. Иными словами, этикет полностью не соблюден, если - при всей правильности и вежливости поведения - молодые люди являются в театр в джинсах и пестрых майках. Еще хуже, если в яркой экстравагантной одежде кто-нибудь присоединится к похоронной процессии.

Даже одеваясь ( и еще раньше - приобретая одежду), надо иметь в виду, что одежда, походка, манера стоять, сидеть, даже смеяться образуют своеобразную знаковую систему; так или иначе одетый человек о чем-то заявляет, что-то сообщает о себе другим. Например, свадебное платье, праздничный костюм - знаки предстоящего торжества; спортивный костюм, теннисная ракетка в руках "говорят", что человек - спортсмен; небрежная прическа и неопрятные джинсы - о том, что человек пренебрегает эстетическими чувствами других. Грязь под ногтями и запачканная одежда вовсе не сигнализирует о принадлежности человека к рабочему классу. Они просто признаки неряхи, которому недоступны ни правила личной гигиены, ни понятия об эстетике внешнего вида. Громкие переговоры во время киносеанса, неснятая в помещении шапка - признаки невоспитанности и эгоизма.

"По одежде встречают, по уму провожают", гласит русская народная мудрость. Иными словами, в общении важны и внешний вид, и сказанные Вами слова. Этикет, как мы уже говорили, регулируют общение, взаимодействие людей. Надо серьезно, с умом относится к этикету, к умению общаться. Правило довольно просто: то, что может быть неприятно Вам, неприятно окружающим.

Итак, что же все-таки необходимо, чтобы правильно общаться? Надо, в первую очередь уважать собеседника, слушать его с возможным вниманием, не перебивая и давая высказаться, не "зашумлять" каналы связи. Необходимо, так же, выглядеть соответствующим образом, чтобы не было рассогласования, стараться говорить только то, что думаем, дабы не вносить диссоциации.

Все это если не универсальные способы общения, то по крайней мере помогут правильнее общаться и находить общий язык с людьми.

Надо еще не забыть, что писал наш великий соотечественник Михаил Васильевич Ломоносов 230 лет назад:

"...Когда к сооружению какой-либо махины приготовленные части лежат особливо и не которая определенного себе действия другой взаимно не сообщает, тогда все их бытие тщетно и бесполезно. Подобным образом, если бы каждый член человеческого рода не мог изъяснить своих понятий другому, то бы не токмо лишены мы были сего согласного общих дел течения, которое соединением наших мыслей управляется, но едва бы не хуже ли были мы диких зверей..."

**2. Особенности межнационального делового этикета**

Учитывать нормы поведения, существующие у каждого народа и в каждой стране, очень важно и при контакте представителей разных культур на деловой встрече. По мере развития цивилизации характер ведения переговоров и процессы, связанные с взаимопроникновением национальных стилей общения, имеют всё большее значение.

Ценностями, имеющими национальную основу и оказывающими наибольшее влияние на человека, являются обычаи и традиции, приобретённые в детстве.

Национальные особенности играют большую роль в каждой конкретной ситуации переговорного процесса. При сотрудничестве, когда интересы сторон совпадают, национальные различия могут не оказывать слишком большого воздействия на ведение дел, но в конфликтной ситуации очень влияют на деловые отношения.

Если национальные и культурные различия оказываются значительными, то участники международного общения должны придерживаться единых норм и правил. Развивающиеся международные связи, обмены в разных областях науки, культуры и образования ускоряют процессы сближения деловых людей. Так человек, получивший в Америке образование, не являясь американцем по национальности, усваивает особенности американского мышления и поведения, и его стиль на переговорах в целом будет американским, хотя и сохранит черты, присущие его национальному характеру.

Интересно, что представители различных стран не только ведут переговоры и деловые встречи по-разному, но также и воспринимают друг друга различным образом.

Представители деловых кругов должны не только хорошо знать правила этикета, но и неукоснительно соблюдать их в своей практической деятельности.

АМЕРИКАНЦЫ. В общении друг с другом они просты и неофициальны, при этом их не смущает разница в общественном положении или возрасте. Дух соревновательности присутствует у них на работе, в семье, в дружбе, на отдыхе, в спорте и т.д. Об успехе в жизни американцы в большинстве своем судят по количеству заработанных денег. В разговоре они не терпят пауз и любят задавать много вопросов: как правило, эти вопросы прямолинейны и могут носить личный характер. В неформальной обстановке, за столом, может представиться возможность поговорить о хобби, о семье, но лучше избегать разговоров о политике и религии. Если Вас пригласили в дом, принесите в качестве подарка сувенир или бутылку вина.

Профессионализм и компетентность – стиль делового общения американцев.  
Они знают, что в организации любого дела нет мелочей, к переговорам готовятся тщательно, не упуская от которого мог бы зависеть успех дела, хотя им не свойственны педантичность и мелочность. Пунктуальность – ещё одна характерная черта жителей Соединённых Штатов. Они живут по расписанию, которое составляют на каждый день, поэтому на деловые встречи никогда не опаздывают.

Обращаются друг к другу по имени независимо от возраста и статуса, тем самым подчеркивая не только деловой, но и дружеский характер переговоров, стремясь при деловых беседах к неформальной атмосфере.

Американцы ценят в людях честность и откровенность, не теряют времени на формальности, а переходят сразу к сути дела. Независимость и самостоятельность, сформированные с детства, приучают американцев надеяться только на себя.

ФРАНЦУЗЫ. Французы не отличаются строгой пунктуальностью, на приёмах часто следуют правилу: чем выше статус гостя, тем позднее он приходит. Быть приглашённым на ужин с деловым партнёром считается во Франции исключительной честью.

Во Франции, где любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек не котируется. Разговор у французов носит непринуждённый характер и идёт с исключительной быстротой. Скорость речи у них одна из самых больших в мире.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам.

Они любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений. Переговоры ведут достаточно жестко.

АНГЛИЧАНЕ. Независимость, граничащая с отчужденностью англичан, является основой человеческих отношений. Англичане старательно избегают в разговорной речи личностных моментов. Им присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность.

Умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, не всегда свидетельствует о согласии. Не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки и согласования. Если согласованы сроки и программа пребывания, нет необходимости сообщать партнёрам о своём прибытии и адресе. Обмен рукопожатиями принят только при первой встрече, в дальнейшем англичане довольствуются простым устным приветствием.

НЕМЦЫ. Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путём обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. При заключении сделок немцы обычно настаивают на жестком выполнении принятых обязательств, а также на условии уплаты высоких штрафов в случае их невыполнения. Обращаться следует по фамилии (а если есть титул, то с указанием титула), а не по имени, как принято у американцев.

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, организованностью, расчетливостью.

В Германии очень редко приглашают деловых партнёров домой. Если такое приглашение последует, не забудьте принести букет цветов хозяйке дома.

ЯПОНЦЫ. В отличие от многих других попытки установления деловых контактов с японскими фирмами путём переписки и телефонного общения, как правило, малоэффективны, так как:

> большинство действующих на национальном рынке мелких и средних фирм ведут свои дела на японском языке и контакты с ними требуют переводчика;

> японские предприниматели чрезвычайно щепетильны и скрупулезно относятся к принимаемым на себя обязательствам, а следовательно, не зная партнёра, не склонны иметь с ним деловые отношения;

> в японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений;

> японские предприниматели предпочитают личные беседы.

Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. Причем пятнадцати, например, поклонов достаточно лишь для простого приветствия.  
Чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться сорок пять раз, особое почтение выражают семьюдесятью поклонами, а наиболее уважаемую личность приветствуют, поклонившись девяносто (!) раз подряд. Непривычному русскому человеку иногда бывает очень сложно это сделать. При представлении необходимо поменяться своими визитными карточками.

Японцев как нацию помимо высокой организованности и аккуратности отличает отсутствие чувства юмора и самокритичность. Улыбка или смех в  
Японии могут означать разное – это и признак дружеского расположения, и выражение сдержанности, скрытности, и открытое выражение эмоций, и признак неловкости, вызванной затруднительным положением.

Японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнёрами во время неофициальных встреч. Если получено приглашение в ресторан традиционно японской кухни, необходимо обратить внимание на обувь и носки – придётся разуваться.

**Информационные источники**

1. Безруких М. и др. Я и другие, или Правила поведения для всех. М.:Полит. лит., 1991.
2. Вандербильт Э. Этикет. В 2 кн.: пер. с англ. под ред. Л. Барыкиной – М.: АО "Авиаль", 1996.
3. Холопова Т.Н., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М.:Инфра; Анкил, 1995.
4. Энциклопедия хороших манер /Сост. В. Пивовар – СПб.: ТОО "Диамант",1996.
5. Журнал "Наука и жизнь" №5, 1982 г. / В. Матвеев. Этикет: История и современность.