**Содержание.**

1. Введение
2. Краткая справка о стране
3. Стереотипы. Черты национального характера
4. Особенности делового общения с англичанами
5. Общение партнёров в неофициальной обстановке
6. В гостях у англичанина
7. Вербальные и невербальные особенности общения англичан
8. Заключение
9. Список использованной литературы

**Введение.**

Основной чертой этикета является его универсальность, то есть этикет – это общеизвестные и общепринятые нормы поведения, правила вежливости, которые касаются абсолютно всех сфер жизни человека, от общения в семейном кругу до дипломатических переговоров государственного и международного уровня. Но порой бывает так, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит именно тогда, когда необходимо показать знание правил международного этикета – это, пожалуй, одна из наиболее сложных сфер человеческого взаимодействия. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Большинство правил делового, светского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придаётся большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может нанести ущерб престижу страны или её официальным представителям и привести к осложнениям о взаимоотношениях государств. [1, 12]

Правила вежливости каждого народа - это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране не находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

**Краткая справка о стране.**

Знакомство с любым народом, его культурой, традициями, особенностями этикета всегда начинается со знакомства с его страной. Ведь зачастую геополитические факторы оказывают сильное влияние на формирование национальных традиций. Этикет имеет не только исторические, но и географические и этнографические особенности, поэтому знание некоторой общей информации о стране может помочь понять причины и мотивы поведения представителей другой нации.

Итак, Великобритания – страна, площадью 244101 км², расположенная на Британских островах у северо-западных берегов континентальной Европы. Традиционно она называется Великобританией (по имени крупнейшего острова), а по названию её основной части – Англией. Официально же она именуется Соединенное королевство Великобритании и Северной Ирландии. В состав Соединенного королевства входят Северная Ирландия, Англия, Уэльс и Шотландия. [2, 10]

Население Великобритании – примерно 58.800.000 человек (на 2001 год), достаточно много для сравнительно небольшой страны. Этнический состав населения Великобритании довольно пёстрый. Большинство населения англичане (80%), национальные меньшинства (около 15%) шотландцы, уэльсцы, ирландцы — сохраняют народные традиции и язык. Выходцы из Индии, Пакистана, Вьетнама и других бывших британских колоний составляют около 5% населения. [2, 193] Всех жителей Соединенного королевства называют британцами.

Однако, как говорил Всеволод Овчинников, «мы живём в такое время, когда недостаточно одного лишь знакомства с зарубежными народами, когда требуются не просто знание, а понимание друг друга». [3, 3] Именно поэтому одних формальных знаний явно недостаточно для адекватного восприятия чужих реалий, для эффективного общения с людьми иного склада характера.

**Стереотипы. Черты национального характера.**

В принципе о национальном характере того или иного народа мы, иностранцы, судим согласно сложившимся в нашем обществе стереотипам. Так, англичане в нашем представлении холодны, чопорны, педантичны. Они не показывают свои чувства, малообщительны и, тем не менее, чрезвычайно вежливы, пунктуальны. И всё же всё это – только стереотипы, созданные наблюдателями «извне», довольно предвзятые и субъективные. Поэтому зачастую они далеки от правды. По этому поводу очень удачно сказал Вашингтон Ирвинг: «Если вы хотите сформировать верное мнение об английском характере, нельзя ограничивать своё наблюдение жителями столицы. Вам следует отправиться вглубь страны, пожить в деревне или селе, вам следует посетить замки, фермы, побродить по паркам и садам вдоль живых изгородей, по узким тропинкам и вы увидите людей в различных условиях, с разнообразными привычками и чертами характера». [2, 318]

Таким образом, можно отметить, что национальный стиль — это наиболее распространенные особенности мышления, восприятия, поведения. Но они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей страны, а только типичными для них.

Тем не менее, когда дело касается делового или дипломатического общения, при котором поведение обеих сторон строго регламентируется, необходимо учитывать некоторые национальные особенности общения, затрагивающие сферу традиций Англии. Ведь в каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Это приобретает особый смысл, когда мы говорим об англичанах. Стабильность и постоянство характера, приверженность традициям характерна для англичан гораздо больше, чем любой другой западноевропейской нации. Англичане меньше других подвержены веяниям времени, преходящим модам. Безусловно, англичане и их традиции изменялись со временем. Перемены происходят всегда. Но эти различия, столь заметные внешне, не проникают вглубь, до корней. Исконные черты английской натуры остаются прежними, создавая национальный характер англичан. Важно, однако, подчеркнуть, что при своей стабильности характер англичан составлен из весьма противоречивых, даже парадоксальных черт. [3, 208–209] Знание национальных особенностей может служить ориентиром поведения партнера по бизнесу и серьёзно повлиять на принятие деловых решений.

**Особенности делового общения с англичанами.**

Итак, любая деловая или дипломатическая встреча начинается с подготовки к ней. По правде говоря, организационной подготовке к переговорам англичане уделяют не особенно много внимания. Они подходят к этому с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено наилучшее решение, то есть сам процесс переговоров для них имеет гораздо большее значение. Тем не менее, в деловых переговорах англичане довольно жестко следуют правилам протокола. Именно поэтому не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки всех документов и согласования условий проведения переговоров. Необходимо обязательно сообщить своим английским партнерам о своем прибытии, согласовать сроки и программу пребывания.

Главная черта, которая присуща всем европейским бизнесменам, - этопунктуальность. Немцы, англичане, бельгийцы, бизнесмены других европейских стран не любят, если приглашенные опаздывают на деловую встречу. Однако надо заметить, что общепринятое правило приходить на встречу за 10 - 20 минут до назначенного часа здесь не действует. Опоздав, вы проявите неуважение и собственную незаинтересованность в проведении встречи. Но не следует приходить до назначенного времени. Это может быть воспринято как неуважение. В Англии, как ни в одной другой стране, ценится точность, пунктуальность.

Стандартным приветствием в Англии является простое рукопожатие (как для мужчин, так и для женщин). Очень важной считается процедура знакомства, ей англичане уделяют особое внимание. Если представляют своего коллегу лицу, занимающему более высокий пост, первым полагается назвать имя высокопоставленного лица. При приветствии и обращении очень часто используются пожизненные титулы.

Впоследствии, общаясь со своими английскими партнёрами, не стоит называть их только по фамилии, такое обращение считается грубым. Лучше всего употреблять обращение "mister".

Так же следует помнить, что для жителя Великобритании приятное, естественное для общения расстояние – 1,5 - 2 метра, не стоит превышать его. Переступая эту невидимую грань, вы как бы вторгаетесь в личное пространство человека, что может вызвать неприязнь или даже агрессию с его стороны.

Что касается непосредственно самих переговоров, то здесь англичане предпочитают делать всё согласно регламенту, стараясь не отступать от протокола. При этом англичане достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу противоположной стороны, и активность партнёров в ходе переговоров будет воспринята крайне положительно.

Стоит заметить, что англичане принимают решения медленнее, чем, например, французы, так как они более рассудительны и взвешивают все «за» и «против», прежде, чем решиться на тот или иной шаг. Как выразился по этому поводу Никос Казантзакис «вы не должны здесь спешить. Вы находитесь в стране терпения, настойчивости, неторопливой последовательности в мыслях». [3, 218] Англичане не бросают слова на ветер, на честное слово англичан можно положиться. Так же традиционным для британцев было и есть умение избегать острых углов во время переговоров, находить компромиссы.

Важно также помнить, что в Великобританиисуществует определенная дистанция между руководителем и его подчиненными, которая никогда не нарушается. И очень важно, чтобы и вы в общении с англичанами как-нибудь ненароком не нарушили это правило.

При ведении бизнеса в Англии не принято дарить подарки. Впрочем, если вы всё же решились сделать подарок своему английскому партнёру, это должен быть недорогой сувенир, который не поставит принимающего в неудобное положение, ни к чему не обяжет его. Впрочем, деловые подарки не очень приняты, а вот пригласив в театр вашего делового партнера, вы доставите ему удовольствие, и он это высоко оценит.

Несколько слов можно сказать об одежде на деловых переговорах. Безусловно, здесь наиболее уместным будет классический костюм. Но самая главная деталь в одежде для англичан - это галстук. Именно по нему определяется социальное положение и благосостояние человека.

**Общение партнёров в неофициальной обстановке.**

Нередко по окончании деловой встречи ваш партнёр захочет продолжить переговоры в более неофициальной обстановке. В Великобритании чаще, чем во многих странах Северной Европы, принято приглашать друзей домой. Но деловых партнеров скорее пригласят в ресторан или паб. Здесь сильны традиции делового ланча (который проводят в районе 13 часов), хотя в последнее время все большую популярность приобретают вечерние обеды (организуются в 18 часов и позднее). Между прочим, современный английский этикет допускает проведение деловых встреч и переговоров за пределами офиса, в ресторане или пабе.

Если же в паб вас пригласили отдохнуть после деловой встречи, нужно запомнить главный критерий вежливости в этой ситуации: воздерживаться от разговоров о работе. В условиях неофициальной беседы англичанин будет скорее всего вести разговоры о своих увлечениях, хобби, искать точки соприкосновения со своими собеседниками именно в этой области и почти никогда не станет касаться того, что является главным делом его жизни, особенно если он на этом поприще чего-то достиг. [3, 215] Это воспринимается как невоспитанность, как неприемлемое хвастовство. Так что не стоит сильно рассчитывать на беседу о том, что тебя в этом человеке больше всего интересует, о его карьере и бизнесе. Обсуждения этой сферы жизни англичанин предпочитает оставить для деловых встреч.

Англичанин придерживается правила "не быть личным", то есть не выставлять себя в разговоре, не вести речи о себе самом, о своих делах, профессии. Более того, считается дурным тоном неумеренно проявлять собственную эрудицию и вообще безапелляционно утверждать что бы то ни было. На гостя, который страстно отстаивает свою точку зрения за обеденным столом, в лучшем случае посмотрят как на чудака, эксцентрика, а в худшем - как на человека невоспитанного. В Англии возведена в культ беседа, способствующая приятному расслаблению ума, а отнюдь не глубокомысленный диалог и тем более не столкновение противоположных взглядов. Так что расчеты блеснуть знаниями и юмором в словесном поединке и завладеть общим вниманием здесь не сулят лавров, как у французов. В этом отношении англичане стоят ближе к японцам. Каскады красноречия обычно разбиваются об утес излюбленной английской фразы: "Вряд ли это может служить подходящей темой для разговора! " [3, 216]

**В гостях у англичанина.**

Что же касается визита в дом англичанина, то можно сказать, что это огромная привилегия. Ведь главный принцип жизни англичан вот уже несколько тысячелетий остаётся неизменным: мой дом – моя крепость. И, само собой, вход в эту крепость доступен не каждому. Пожалуй, именно в связи с этим обстоятельством сложилось мнение о том, что англичане не гостеприимны. Действительно, англичанин может холодно обойтись с вами и не станет вести " пустые разговоры с первым встречным". Однако если вы представите ему рекомендательное письмо, англичанин будет с вами очень радушен. Тогда он введет вас в круг своей семьи, и через короткое время все будут с вами совершенно откровенными. [4]

Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. Если такое приглашение последует, то в день визита надо послать с посыльным хозяевам дома цветы, шоколад и вино.

Поведение англичанина в деловой и неофициальной обстановке отличается, пожалуй, лишь степенью открытости в общении. Дома он будет вести себя более непринуждённо, но, тем не менее, продолжая неукоснительно следовать правилам хорошего тона.

Знакомя гостей, хозяева обычно представляют их друг другу просто по имени: "Это - Питер, это - Пол, а это его жена Мэри". Если при этом и добавляется еще какая-то характеристика, то чаще всего шутливого свойства. Что же касается профессии гостя или его титула, звания, то врятли вы узнаете это на обеде у англичанина, так как во-первых, в гостях не принят обмен визитными карточками, а во-вторых, здесь не принято говорить о работе, о том, чему человек посвятил свою жизнь.

К обеду принято переодеваться, это должна быть другая одежда, а не та, в которой Вы были днем. Но это не обязательно вечернее платье, одежда может быть демократичной, например, футболка, свитер и джинсы.

В Англии очень важны манеры держаться за столом. Поэтому надо соблюдать основные правила этого ритуала. Никогда не кладите руки на столе, держите их на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют. Не перекладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен все время находится в правой руке, вилка - в левой, с концами, обращенными к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: сначала нужно наложить маленький кусочек мяса при помощи ножа, а затем набрать на этот кусочек овощей; научитесь реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы рискнете наколоть на вилку хоть одну горошину, то вас сочтут невоспитанным.

За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь, говорить, что бы быть услышанным всеми.

**Вербальные и невербальные особенности общения англичан.**

К комплиментам англичане относятся также по-особенному. Не следует целовать рук женщине или делать при публике таких комплиментов, как "какое у вас платье!" или "как восхитителен этот торт!" – это расценивается как большая неделикатность. [4]

Английские традиции предписывают сдержанность в словах и суждениях как знак уважения к собеседнику, который вправе придерживаться иного мнения. Англичанам присуща склонность избегать категоричных утверждений или отрицаний, относиться к словам "да" и "нет", словно к неким непристойным понятиям, которые лучше выражать иносказательно.

Отсюда тяга к вставным оборотам вроде "мне кажется", "я думаю", "возможно, я не прав, но", предназначенным выхолостить определенность и прямолинейность, способные привести к столкновению мнений. От англичанина вряд ли услышишь, что он прочел прекрасную книгу. Он скажет, что нашел ее небезынтересной или что ее автор, видимо, не лишен таланта. Выражение "по-моему, совсем неплохо" у англичан означает "очень хорошо".

В английской разговорной речи очень распространены слова "весьма" и "довольно-таки", смягчающие резкость любого утверждения или отрицания.

Иностранец, привыкший считать, что "молчание-знак согласия", часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако умение терпеливо выслушивать собеседника, не возражая ему, вовсе не значит в Британии разделять его мнение. Когда же перед молчаливыми англичанами ставят вопрос открыто: "Да или нет?", "За или против?", то они обычно начинают раскуривать свою трубку или переводят разговор на другую тему.

Если экспрессивные народы типа французов или итальянцев не боятся преувеличить, сгустить краски, чтобы яснее и четче выразить свою точку зрения, то англичане скорее склонны к недосказанности: не только преувеличение, но даже определенность пугают их как некий приговор, который нельзя оспаривать, не оскорбляя кого-либо или не ущемляя собственного достоинства. Недосказанность же предусмотрительна, поскольку несет в себе временный характер, допускает поправки, дополнения или даже переход к противоположному мнению.

Народы, в характере которых доминирует экспрессивность, склонны целиком подчиняться своим эмоциям и открыто выражать их. Подавление эмоций они считают чем-то противоестественным, отождествляя это с лицемерием. В характере же англичан преобладает репрессивность, то есть самоконтроль. Свободное, необузданное проявление чувств они рассматривают как нечто неподобающее, вульгарное, антиобщественное. Самообладание для англичан – главное достоинство человеческого характера. Слова «держи себя в руках» поистине можно назвать их первой заповедью. [3, 307]

Англичанин избегает раскрывать себя, и черта эта отражена в этике устного общения этой нации. Проявлять навязчивость, пытаясь заговорить с незнакомым человеком, по английским представлениям, просто невежливо.

Английская беседа полна запретов. Помимо слов "да" и "нет", четких утверждений или отрицаний, в разговоре старательно избегают личных моментов, всего того, что может показаться вторжением в чужую частную жизнь. Но если не вести речи ни и себе, ни о собеседнике, если не ставить прямых вопросов и не давать категорических ответов, то не остается и тем для разговора, разве что о погоде.

Английская беседа поначалу кажется иностранцу бессодержательной, постной, лишенной смысла. Однако считать так было бы заблуждением. За внешней сдержанностью англичанина кроется эмоциональная, восприимчивая натура. А поскольку сложившиеся правила поведения не допускают, чтобы человек выражал свои чувства прямо, у представителей этой нации на редкость развита чуткость к намекам и недомолвкам.

Англичане умеют находить путь друг другу сквозь ими же возведенные барьеры разговорной этики. Со временем убеждаешься, что в английской беседе первостепенную роль играет не сам по себе словесный обмен, а его подтекст, то есть круг общих интересов или общих воспоминаний, на которые разговор опирается. [5]

Во многих отношениях англичане одновременно и самый вежливый и самый неучтивый народ в мире. «Их вежливость произрастает из уважения к человеческой личности и поощряется природной доброжелательностью. Их неучтивость же - более сложное чувство, представляющее собой смесь подозрительности, равнодушия и неприязни. Объяснение этому феномену кроется в классовой структуре английского общества, в той опасности, которую представляет для этой структуры что-либо несовместимое или не гармонирующее с ней. Всякий, чье положение или чьи запросы несут угрозу, получает отпор, ибо до тех пор, пока он не представил приемлемые верительные грамоты, незнакомец подозревается в том, что он просит больше, чем ему положено: хочет занять не то положение, которое ему подобает, или выдвигает требования, не имея на то оснований.» (Г.С. Коммаджер). [3, 305] Таким образом, никогда не встретит такого гостеприимства, как, а Англии, человек, которого ждут. Точно так же нигде, как в Англии, не получит такого холодного отпора нежданный незнакомец.

Следует отметить несколько слов о манере разговора англичан, здесь тоже немало особенностей. Люди других наций, например, так привыкли без нужды повышать голос, что перестали замечать это. Если русское сердце любит изливаться в искренних, живых разговорах, любит игру глаз, быстрые смены мимики лица, выразительные движения рук, то англичанин молчалив, равнодушен, говорит, как читает, никогда не обнаруживая быстрых душевных устремлений. Помимо этого англичане часто избегают открытого взгляда глаза в глаза.

Несмотря на угрюмость и молчаливость англичан, им нельзя отказать в наличии чувства юмора. Конечно, есть доля истины и в распространенном мнении, что британцы - хладнокровный народ. Высшее проявление одобрения для них звучит как "неплохо", что может выглядеть немного напыщенно и чопорно. Они не показывают свои чувства, но все-таки это общительные люди, чувство юмора и любовь к абсурдному которых уравновешивает их холодность. Они обладают странной привычкой шутить над всем, что их окружает, не выражая неуважения, даже здесь помня о правилах вежливости. Английская вежливость – это не просто форма учтивости, это непревзойденное искусство. Даже когда человека сгибают в бараний рог, весь этот процесс облечен у англичан в такую обходительную форму, что он как бы и не догадывается о своей участи. Шутки британцев о религии или королевской семье часто озадачивают иностранцев, а всё дело в том, что английский юмор представляет собой нечто сокровенное, частное, не предназначенное для посторонних. Умение встречать трудности юмором и оптимизмом, бесспорно, является источником силы англичан.

Важной особенностью английского общества является отношение к речи человека как к указателю его социальной принадлежности. Исключительную роль в этом смысле играет обретенное произношение: его не следует смешивать со стандартным, то есть, попросту говоря, правильным. Стандартное произношение свидетельствует о культуре человека, об определенном уровне полученного им образования. Обретенное же произношение указывает на принадлежность к избранному кругу. Этот особый выговор можно обрести лишь в раннем возрасте в элитных школах юго-востока страны, а позже окончательно отполировать в колледжах Оксфорда и Кембриджа.

Однако обладать таким выговором вовсе не значит говорить по-английски безукоризненно правильно и тем более излагать свои мысли четко и ясно. Парадоксально, но в Британии некоторые дефекты речи и туманность выражений служат признаком принадлежности к высшему обществу. По лондонским меркам, абсолютно правильная речь не аристократична. Обладающего такой речью человека могут принять за актера, иностранца, но не выходца из аристократических кругов.

Что же касается иностранцев, то здесь англичане очень снисходительны и демократичны, тоже по-своему. Считая себя вправе не говорить ни на одном языке, кроме своего собственного, англичанин честно признает за иностранцем право говорить по-английски плохо. Тем не менее, он, в отличие от японца, никогда не сочтет долгом отметить, что ты владеешь его языком хорошо. Таким образом, в среде англичан нет нужды опасаться за свои ошибки в их языке или извиняться за плохое произношение. Этот вопрос попросту не бывает темой для обсуждения. Но, с другой стороны, англичанин никогда не будет упрощать свою речь, как это часто принято делать у других народов при беседах с иностранцами. Он даже не допускает мысли о том, что его родной язык может быть кому-то непонятен.

В Китае или Японии порой бывает достаточно прочесть иероглифическую надпись на картине, процитировать к месту или не к месту древнего поэта или философа, чтобы сразу же расположить к себе собеседника, навести мосты для знакомства. У англичан это исключено. Они не то чтобы чураются иностранцев, но и не проявляют к ним особого интереса, относясь к чужеземцам несколько снисходительно, словно к детям в обществе взрослых. [3, 216]

**Заключение.**

В заключение мне хотелось бы заметить, что познать чужую страну можно только отказавшись от привычки мерить всё на свой аршин. Чтобы правильно оценивать поведение представителей других наций следует разобраться в системе представлений, мерок и норм, присущих данному народу. И тогда поведение представителей другой нации не будет вызывать у вас непонимание, и уж тем более пренебрежение, и вы будете чувствовать себя вполне комфортно среди людей чужой для вас культуры, а общение с ними станет гораздо более продуктивным и приятным. [3, 208]

**Список использованной литературы.**

1. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – М.:1996
2. Барановский Л.С., Козикис Д.Д Страноведение. Великобритания: Учебное пособие. – Мн.: 1990
3. Овчинников В.В. Сакура и дуб – Мн., 1987
4. http://www.uk.ru/culture/ 25.11.06