### Омский государственный технический университет

### Кафедра философии

**Реферат**

**на тему:**

Этикет международного сотрудничества

 **Выполнила:**

 **ст. ФГО СР-327**

 **Улькина А. С.**

 **Проверила:**

 **Махова Н. П.**

**Омск 1999**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 2

История этикета . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 4

Правовые основы общения с зарубежными партнёрами . . . . . . . . . . . . 9

 Передвижение по стране . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .11

Об этикете на официальных мероприятиях . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .15

* Приёмы и их организация . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .16
* Составление списка приглашенных . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .17
* Приглашения и их рассылка . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .17
* Рассадка гостей . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 18

 Национальные особенности делового общения . . . . . . . . . . . . . . . . . . .20

 - США . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 22

* Франция . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 22
* Великобритания . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .23
* Германия . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .23
* Арабские страны . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 24
* Австралия . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .24
* Италия . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .24
* Испания . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .25
* Швеция . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 25
* Россия . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 25
* Китай . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .26
* Япония . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .26

Международный деловой этикет . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 28

 - Формы приветствия и обращения . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .28

* Уместны ли подарки . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 29
* Восприятие цвета и национальная принадлежность . . . . . . . . . . . 30
* Межнациональные различия в мимике и жестах . . . . . . . . . . . . . .31

Заключение . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .36

Список использованной литературы . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 37

ВВЕДЕНИЕ

Каждому человеку приходится сталкиваться с тем, что принято называть деловым общением. Как правильно составить официальное письмо или приглашение, принять партнера и провести переговоры с ним, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество? Всем этим вопросам во многих странах, уделяется очень большое внимание. Часто со школы начинается первое знакомство с “ писанными” и “не писанными” правилами делового общения и поведения, его особенностями, нормами, закономерностями. Большой популярностью пользуются книги по деловому этикету и протоколу, психологии делового общения, выходящие за рубежом.. Каждому человеку, независимо от профессии, социального статуса в той или иной степени приходится сталкиваться с подобными проблемами.

Особое значение деловое общение имеет для деловых людей занятых бизнесом, а особенно международным бизнесом. Во многом от того, насколько они владеют наукой и искусством общения зависит успех их деятельности. На Западе соответствующие учебные курсы есть практически в каждом университете и колледже, издаётся множество научной и популярной литературы. В результате человек на приёме не мучается вопросами куда деть салфетку или в какой бокал налить вино, а вступая с партнёром в переговоры, знает как его посадить и с чего лучше начать беседу.

К сожалению, в нашей стране в течение долгого времени той стороне делового общения, которая представлена протоколом и этикетом, обучали в лучшем случае отправляющихся на работу за рубеж дипломатов, работников внешнеторговых организаций. Другие специалисты редко имели возможность получить хотя бы общие представления об этих “премудростях”. На другую сторону делового общения, связанную с проблемами психологии, технологии ведения деловых бесед и переговоров вообще не обращали внимания, полагая что здесь и учить-то нечему.

Сейчас времена изменились. Во-первых, значительно расширился круг лиц, связанных по роду своей деятельности с зарубежными партнёрами. Чтобы успешно вести дела, им необходимо знать общепринятые правила и нормы международного общения, уметь вести переговоры и беседы. Во-вторых, становясь частью единого делового мира, мы всё в большей мере переносим существующие общие закономерности на нашу действительность, требуя и от отечественных партнёров цивилизованного общения.

Кроме того, знания делового протокола, этикета важно ещё и в психологическом плане. Наверное, многие оказывались в неловкой ситуации или наблюдали растерянность человека, не знающего надо ли ему первым подать руку при встрече или, подождать когда это сделает партнёр. Неуверенность, неловкость мешают деловым отношениям, портят общую атмосферу встречи.

Психологические аспекты делового общения очень важны. Вопрос, с которым постоянно сталкиваются и деловые люди, и дипломаты, как построить беседу, переговоры. Важно понимать общие закономерности делового общения, что позволит анализировать ситуацию, учитывать интересы партнёра, говорить на “общем” языке. Мастерство в любом деле приходит с практикой, и деловое международное общение не является исключением.

**НЕСКОЛЬКО СЛОВ ОБ ИСТОРИИ ЭТИКЕТА**

Культура общения людей основана на соблюдении определённых правил, которые вырабатывались человеком на протяжении тысячелетий. Со времени позднего средневековья эти правила именуются этикетом.

Этикет (в пер. с франц. – ярлык, этикетка) – свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям. Здесь имеются в виду обхождения с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда.

Сознательное культивирование правил, определяющих внешние формы поведения этикета, ряд исследователей относят к периоду античности (Древняя Греция и Древний Рим). Именно в это время наблюдаются первые попытки специального научения людей красивому поведению. Само “красивое поведение” в это время практически совпало с добродетелями античного человека, с его представлениями о нравственности и гражданственности. Сочетание красивого и нравственного обозначалось у древних греков понятием “калокагатия” (греч. “колос” – прекрасный, “агатос” – добрый).Основой калокатии было совершенство и телесного сложения, и духовно-нравственного склада, наряду с красотой и силой она заключала в себе справедливость, целомудрие, мужество и разумность. В этом смысле в античности не было этикета как собственно внешней формы проявления культуры человека, поскольку не было самого противопоставления внешнего и внутреннего (этического и нравственного). Главное для древних греков было – жить разумно, просто по заветам предков и законам государства, избегая излишеств и крайностей. Важнейшими принципами, определяющими их стратегию поведения, были принципы “разумности” и “золотой середины”.

Первые печатные своды о правилах этикета появились в 15 в. в Испании, откуда довольно быстро распределилась по другим западноевропейским странам.

В русский язык понятие “этикет” стало входить в начале 18 в. Правда, еще в эпоху Ивана Гроздного появился написанный Сильвестром “Домострой”, своеобразный кодекс правил, которыми должны руководствоваться граждане в своём поведении и отношении к светской власти, церкви и т.д. Но весь этикет сводился к повиновению домашнему деспоту, воля которого определяла конкретные правила поведения каждого домочадца. Неограниченная власть главы семьи была отражением такой же неограниченной власти по восходящей линии – боярина, воеводы, царя.

Весьма скромную роль этикет в допетровской России отводил женщине. До Петра 1 женщина показывалась между мужчинами редко, и то на несколько минут.

В бурную эпоху Петра 1 жизненный уклад русских людей резко изменился . Создавались особые руководства для молодых дворян: в них подробно указывалось, как надлежит вести себя в обществе. Так, в 1717 г. по распоряжению Петра 1 была издана книга “Юности честное зерцало, или Наказание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов. Эта книга была составлена из многочисленных западноевропейских сводов общегражданского этикета. Соответственно этому при дворе, а затем и вообще при дворянстве, вошли в обиход некоторые элементы западноевропейского, преимущественно английского этикета, особенно в одежде, в воспитании детей.

В отдельные периоды истории царской России злоупотребление этикетом смыкалось с раболепным преклонением перед иностранцами, с презрением к национальным традициям и народным обычаям.

В аристократической Западной Европе строгость придворного этикета приводила подчас к курьёзным ситуациям. Однажды французский король Людовик 13 зашел поговорить о делах к кардиналу Ришелье когда тот болел и не мог подняться с кровати. Тогда Людовик, чьё королевское достоинство не могло позволить ему разговаривать с лежащим подданным сидя или стоя, лёг с ним. А испанский монарх Филипп 3 предпочел угореть перед камином, нежели гасить его самому.

Во многих странах придворный этикет был доведён в некоторой своей части до явной нелепости, а иногда превращается в открытую глупость. Ныне забавно читать, например, на какую высоту можно было поднимать женщине подол платья, переступая порог, причём дамы разного ранга имели неодинаковую возможность показать свои ноги.

Особенно сложным был церемониал балов, обедов, приветствия царственной особы. В старых хрониках нередко можно было встретить описание ссор и даже возникновения войны из-за нарушения какого-то мелкого правила этикета.

В 18 в. потерпело крах наша миссии в Китае в связи с тем, что русский посланник отказался преклонить перед императором колени таким образом, как этого требовал этикет пекинского двора. В 1804 г. Адам Крузенштерн, доставивший с кораблями российское посольство в Нагасаки, описывал с возмущением поведение голландцев. При появлении высокопоставленного японца они сгибались в наклоне под прямым углом, вытянув руки по швам. После неудачной попытки заставить русских наклониться на тот же манер, японцы больше не беспокоили их на сей счет. И опять-таки нашим предкам пришлось удалиться ни с чем из-за, нежелания соблюсти глупые, на их взгляд, правила этикета.

За долгие века каждый народ вносил в развитие этикета свою специфику, свой национальный колорит. Большинство обычаев так и осталось лишь национальным достоянием. Но некоторые были приняты и другими народами.

Из Скандинавии пришёл принятый ныне во всём мире обычай, в соответствии с которым самое почетное место за столом предоставляют гостю.

В рыцарские времена считалось хорошим тоном, чтобы дамы и их кавалеры садились за стол парами. Они ели из одной тарелки и пили из одного бокала. Этот обычай стал теперь лишь преданием.

Снятие головного убора в качестве этикетного жеста распространено главным образом в Европе. Мусульмане, евреи и представители некоторых других народов не обнажали голову в этикетных целях. Это различие издавна признавалось в ряду наиболее примечательных отличительных признаков европейских и восточных народов. Один из распространенных в средневековой Европе сюжетов повествовал о том, как к Ивану Грозному – государю, известному своей жестокостью, явились турецкие послы, которые по своему обычаю не сняли перед ним шапок. Государь решил “укрепить” их обычай и велел им шапки прибить к головам железными гвоздями.

И всё же значительная часть нормального этикета возникла на основе общечеловеческих моральных и эстетических потребностей. Так, умение властвовать собой составляет важнейшую черту этикета. Ведь по мере развития цивилизации этикет превращается в одну из форм обуздания природных инстинктов и страстей человека. Другие распространенные нормы этикета отвечает насущным потребностям в чистоте, опрятности, т.е. в гигиене людей. Третье правила требуют красоты общения людей, целесообразности их действий.

В этике частично отражается и древние традиционные формы почитания женщины, прародительницы. Почти повсеместно ей дарили цветы, венки, фрукты как символ красоты и плодородия. Обнажать перед женщиной голову, вставать в ее присутствии, уступать ей место и оказывать ей всевозможные знаки внимания – эти правила не были выдуманы в эпоху рыцарства, они проявления древнего культа женщины.

С тех пор, как существуют люди, они стремятся удовлетворить не только свои самые простые потребности – есть, пить, одеваться, иметь крышу над головой. Люди стремились удовлетворить их в такой форме, которая считалась красивой и приятной. Человек никогда не довольствовался тем, что одежда только согревает, а какой-либо предмет домашнего обихода лишь для чего-то нужен. Стремление к прекрасному в жизни является насущной потребностью человека. Поэтому можно с полным правом говорим о культуре одежды, отношений между людьми.

Правила этикета очень конкретны и направлены на регулирование внешней формы общения, они дают рекомендации поведения в заранее оговоренных ситуациях. Правила этикета определяют, как человек общается с другими людьми, каковы его умение вести себя, жесты, способы приветствий, поведение за столом и т.д.

**ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ**

В ходе деловых контактов с представителями зарубежных фирм и организаций необходимо помнить, что участниками этих контактов являются граждане разных государств, т.е. иностранные граждане, которые в этом своём качестве имеют определенные права и обязанности. Другими словами, общение с иностранными гражданами должно опираться на некоторую правовую основу. Неточное знание этих правовых основ может привести к нарушению закона и, следовательно, будет понесена ответственность в соответствии с законом.

Кто же такие иностранные граждане? Иностранный гражданин - это лицо, которое не является гражданином данного государства, состоит в гражданстве другого государства и имеет доказательство своей принадлежности к гражданству другого государства. Таким доказательством является паспорт или документ его заменяющий.

Совокупность прав и обязанностей иностранных граждан называется *правовым режимом.* Этот режим устанавливается внутренним законодательством страны и нормами международных договоров.

В РФ правовой режим иностранных граждан регулируется следующими основными документами:

* Законом СССР “О правовом положении иностранных граждан” от 24 июня 1981 г.
* “Правилами пребывания иностранных граждан в СССР”, утвержденными Постановлением кабинета министров СССР от 26 апреля 1991 г.

В основе правового режима иностранных граждан лежит ряд принципов, общепризнанных в международном праве и применяемых в практике всех стран.

Принцип 1. На иностранных граждан, находящихся на территории того или иного государства, распространяется юрисдикция этого государства.

Государство устанавливает правила пребывания иностранных граждан на своей территории и требует от них выполнения этих правил. Его юрисдикция не распространяется только на ограниченный круг лиц, обладающих иммунитетами и привилегиями. К таким лицам относятся :

* дипломатические и консульские представители государств и члены их семей;
* официальные представители государств, при международных организациях, международных конференциях, конгрессах, персонал специальных миссий;
* в определенном объеме иммунитетами и привилегиями пользуются члены административно-технического и обслуживающего персонала представительств.

Принцип 2. Права иностранных граждан защищает государство их местоприбывания.

Каждое государство устанавливает иностранным гражданам, находящимся на его территории, определенный объем прав и обязанностей.

Со своей стороны иностранные граждане обязаны уважать Конституцию РФ и соблюдать её законы.

Принцип 3. Государство не должно препятствовать иностранным гражданам в праве выезда со своей территории при условии выполнения всех своих обязательств перед этим государством и его физическими и юридическими лицами.

Закон “О правовом положении иностранных граждан” (ст.25) оговаривает случаи, в которых ему отказывается в выезде из РФ:

1. Если имеются основания для привлечения к уголовной ответственности, - до окончания процесса по делу;
2. Если он осужден за совершение преступления, - до отбывания наказания или освобождения от наказания
3. Если его выезд противоречит интересам обеспечения государственной безопасности, - до прекращения действия обстоятельств, препятствующих выезду.

Принцип 4. Государство, гражданином которого является лицо, находящееся за границей, имеет право на защиту такого лица.

Эта защита может осуществляться дипломатическими и консульскими учреждениями, что предусмотрено Венской конвенцией о дипломатических отношениях 1961 г., Венской конвенцией о консульских отношениях 1963 г., Европейской конвенцией о консульских функциях 1967 г., двусторонними договорами и внутренним законодательством страны.

Так, консульские отделы посольств России и российские консульские учреждения за рубежом выполняет следующие функции:

1. Осуществляют контроль за тем, чтобы юридические лица и граждане России пользовались всеми правами, предоставляемыми законодательством государства пребывания, за исключением прав, предоставляемых только собственным гражданам.
2. Ведут учет постоянно проживающих и временно находящихся в их консульском округе граждан России.
3. Занимаются вопросами гражданства ( выдают, продлевают паспорта и вносят в них изменения.)
4. Выдают, продлевают, погашают, вносят изменения в визы на въезд в Россию, выезд из неё и транзитный проезд через неё.
5. Представляют российских граждан в судебных учреждениях государства пребывания.

# Передвижение по стране

Долгое время проблема передвижения иностранных граждан по территории России была трудноразрешимой. Эта сложность проистекала, в частности, из-за различия западной и советской концепции виз.

Западная концепция виз и международная практика предполагает, что приезжающий в страну иностранец свободно передвигается по её территории (за исключением закрытых районов). Так, сотрудники наших посольств, торговые представители, консульств за рубежом пользуются именно уведомительным правом передвижения по стране, а не разрешительным. Такая практика принята во многих странах Бельгии, Германии, Канаде, Нидерландах, Франции, Японии и других. Сотрудники этих учреждений обязаны уведомить МИД страны пребывания за 24 часа или 48 часов о дате поездки, маршруте следования остановках и виде транспорта.

Российские граждане, прибывшие в краткосрочную служебную командировку, в большинстве стран также пользуются правом свободного передвижения по всей стране.

Однако кроме этой практики существуют и другие, которые позволяют российским гражданам, прибывшим в служебную командировку, посещать только пункты, указанные в визовом запросе. Это касается, например, Испании, Турции и т.д. Посещение других городов требует дополнительного разрешения.

Отечественная концепция виз долгие годы была ограничительной: практически иностранный гражданин получал визу не в СССР, а в Москву, посещение же какого-либо дополнительного пункта требовало в большинстве случаев и дополнительного разрешения.

Начиная с марта 1988 г., в нашей стране наметились определённые позитивные тенденции. Во-первых, в новых Правилах пребывания иностранных граждан на территории страны зафиксировано право их свободного передвижения при условии уведомления о поездке (ст.32).

Во-вторых, предпринимаются шаги по сокращению закрытых зон. Их территория сократилась по сравнению с мартом 1988 г. в два раза и на 2 января 1991 г. составила приблизительно 6 % от всей территории бывшего СССР. Сняты ограничения на поездки иностранных граждан в такие города как Калининград, Омск, Томск, Самара, Екатеринбург, Чита, Красноярск, Норильск, Магадан, Нижний Новгород. С февраля 1992 г. открыты города Киров, Саратов, Челябинск.

Кроме того, правительство РФ с октября 1992 г. приняло решение о создании более благоприятных условий при поездках персонала дипломатических и консульских представительств, военных атташе и других официальных представительств иностранных государств на территории страны.

В РФ упраздняются все закрытые районы.

При поездках по территории РФ иностранные граждане с октября 1992 года руководствуются следующими положениями:

1. На принципах взаимности отменяются уведомления (нотификация) о поездках по всей территории страны.
2. Персоналу иностранных дипломатических и консульских представительств, военных атташе, иностранным журналистам, анкетированным в России сотрудникам закреплённых в России постоянных представительств авиакомпаний, банков, торгово-промышленных фирм и других постоянных иностранных представительств предоставляется право свободного передвижения по территории России, за исключением объектов и других мест, для посещения которых широкой публике требуется специальное разрешение и проезд (доступ) к которым ограничен специально установленными ограждениями, дорожными знаками или указателями.
3. Иностранные граждане, желающие посетить объекты и другие места, для посещения которых широкой публике требуется специальное разрешение, договариваются самостоятельно с принимающими организациями о маршрутах, сроках поездки и видах транспорта.
4. Иностранным гражданам разрешается приобретать билеты, заказывать гостиничные и другие услуги при поездках по территории РФ непосредственно через организации, предоставляющие такое обслуживание, или по усмотрению участников поездки через государственные или частные учреждения.

## ОБ ЭТИКЕ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

 К официальным мероприятиям относятся различные приёмы и церемонии, устраиваемые по случаю национальных праздников, исторических юбилейных дат, прибытия иностранной делегации, глав государств и правительств и т.д. Приемы проводятся главами государств, правительств, министрами, торговыми представительствами стран за границей.

Приемы проводят военные атташе, капитаны кораблей, находящихся с визитом дружбы в иностранных базах, а также представители местного военного командования и гражданских властей в порядке оказания почестей прибывшим военным гостям.

Дипломатические приёмы проводятся также от каких-либо событий, в порядке повседневной дипломатической работы. В практике дипломатических представителей эти приёмы являются наиболее распространёнными. Немногочисленные по количеству приглашённых лиц такие приёмы представляют собой удобную возможность для завязывания контактов, укрепления и расширения связей, получения нужной информации, оказания влияния на местные круги в нужном направлении, разъяснения внешней политики своей страны.

Независимо от назначения, объёма и вида всякий дипломатический приём носит политический характер, поскольку на нём происходит встреча представителей иностранных государств.

Находясь за границей, надо уважать правила и обычаи, принятые в данной стране. Приглашая иностранца на официальное мероприятие, следует позаботиться о том, чтобы не поставить его в положение, унижающее или оскорбляющее его национальное достоинство, в противном случае он может расценить это как неуважение к его государству и нации.

Прежде всего необходимо особенно строго и четко соблюдать дипломатический этикет. Дипломаты при выполнении своих функций, организации официальных мероприятий, участии в церемониях и процедурах действуют в соответствии с дипломатическим протоколом, под которым понимают совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, государственными представителями за рубежом (посольствами, консульствами и т.д.) и их сотрудниками при общении друг с другом. Не следует при этом забывать, что дипломатический протокол и общегражданский этикет – это разные вещи.

###  Приёмы и их организация

### Приёмы подразделяются на дневные и вечерние, приёмы с рассадкой гостей и без рассадки за столом.

### К дневным приёмам относятся приёмы типа “бокал шампанского”, “бокал вина”, завтрак. В международной практике принято считать, дневные приёмы менее торжественные, чем вечерние.

### К вечерним относятся приемы типа чай, “ жур фикс”, “ а ля фуршет”, коктейль, обед, обед-буфет, ужин.

### Любой приём должен быть предварительно подготовлен самым тщательным образом. В подготовку приёма входят: выбор вида приёма, составление списка приглашённых лиц, рассылка приглашений, составление плана рассадки за столом на завтраке, обеде или ужине. Составление меню, сервировка стола и обслуживание гостей. Подготовка тостов или речей, составление схемы (порядка проведения) приёма.

### При определении даты приёма следует исходить из того, что приёмы не проводятся в праздничные дни, а в мусульманских странах – в религиозный праздник “рамазан”. Не проводятся приёмы и в дни национального траура, а назначенные ранее отменяются.

### В зависимости от случая, по которым необходимо устроить приём, избирается вид приёма. При этом следует учитывать международную дипломатическую практику, согласно которой наиболее торжественными, а следовательно, и наиболее почетными видами приёмов являются обед или вечерний приём.

### Если речь идет о гостящих в стране главе государства или премьер-министре, министре иностранных дет, других членах правительства страны пребывания, то целесообразно избрать обед. В менее важных случаях следует воспользоваться другими из вышеперечисленных видов приёмов. При этом всегда необходимо учитывать протокольные традиции и обычаи, установившиеся в данной стране. Эти традиции помогут в выборе приёма.

###  Составление списка приглашенных

Одним из важнейших моментов организации приёма является составление списка гостей. Приглашение на дипломатический приём всегда носит политический характер. Составитель списка прежде всего должен определить общее количество гостей, которых предполагается пригласить на приём. Это количество не должно превышать нормальных возможностей обслуживания и помещений, где будет проходить прием, при этом необходимо учесть определённый процент гостей, которые в силу разного рода причин не смогут или откажутся быть на приёме.

В список гостей с иностранной стороны прежде всего включаются представители официальных властей, дипкорпуса, если он приглашается, и представители общественности. На приёмы (завтраки, обеды, ужины, коктейли, фуршеты), проводимые в узком составе, не рекомендуется приглашать лиц с резко противоположными взглядами и позициями. Чтобы также приёмы прошли успешно, на них целесообразно приглашать лиц одинаковой партийной принадлежности или связанных взаимной дружбой и интересами.

 **Приглашения и их рассылка**

Приглашения на приём направляются на бланке, отпечатанном типографским способом. Имя, фамилия приглашенного и его должность пишутся от руки или на машинке. Для приёмов по случаю национального праздника или в честь какого-либо государственного деятеля или делегации заказываются специальные бланки

#### При организации завтраков, обедов и других приёмов с рассадкой гостей за столом в приглашении содержится просьба ответить (R.S.V.P. или “просьба ответить”). В случае, когда завтрак или обед даётся в честь премьер-министра или министра иностранных дел страны пребывания или другого высокопоставленного лица, приглашение ему высылается только после того, как ему сделано устное приглашение и оно им принято. В этом случае R.S.V.P. на письменном бланке зачеркивается и над ними пишутся буквы “p.m.” или “pour memorie” или “to remind” (для памяти).

Приглашения рассылаются в зависимости от местной практики не позднее, чем за 1-2 недели до приёма. В зависимости от конкретных обстоятельств, приглашения рассылаются с курьером или почтой. Приглашение официальным лицам и видным деятелям рекомендуется всегда рассылать с курьером.

 **Рассадка гостей**

Рассадка за столом на официальных завтраках, обедах или ужинах осуществляется в соответствии с общепринятыми протокольными правилами.

Рассадка требует строгого соблюдения служебного или общественного положения гостей. Нарушение этого основного правила рассадки может быть истолковано, как сознательное нанесение ущерба как лично гостю, так и стране, им представляемой, что может привести к неприятным последствиям или осложнениям в отношениях. В качестве примера можно привести такой случай. Французский посол в США Альфан был приглашен на обед к американскому сенатору. Когда он пришел и увидел план рассадки гостей за столом, то заявил, что за стол не сядет, т.к. считает, что ему неправильно отведено место. Он сказал: “Как Альфан, я могу сидеть хоть под столом, но как посол, как представитель Франции я должен занять место, подобающее представляемой мной стране”. Сенатору пришлось срочно изменить план рассадки.

Чтобы избежать трудностей в рассадке, необходимо еще до рассылки приглашений иметь точное представление о том, на какие места будут посажены гости. С этой целью составляется примерный план рассадки и, в случае обнаруживающихся затруднений с рассадкой, вносятся поправки в намечаемый список приглашенных на завтрак, обед или ужин.

Сложилась определённая практика обозначения мест за столом: печатаются рассадочные и кувертные карточки – небольшие белые прямоугольники из плотной бумаги с написанными от руки или напечатанными на машинке фамилиями всех участников приёма.

В зале или холле, где собираются гости на небольшом столике выставляется план рассадки. Строго в соответствии с планом каждое место за столом обозначено кувертной карточкой. Приглашенные на приём знакомятся с планом рассадки, находят своё место, уточняют фамилии соседей справа и слева. На приёмах с большим количеством приглашенных используются специальные карточки с указанием места за столом.

Во избежание ошибок старшинство гостей проверяется в протокольной службе МИД.

Особое место отводится меню и сервировке стола. При составлении меню рекомендуется учитывать вкусы гостей. Их национальные и религиозные традиции и другие моменты. Для того, чтобы приём прошёл четко и организованно, заранее продумывается схема его проведения. Предусматривается время и место встречи гостей хозяином, время приглашения к столу, провозглашение тостов и т.д.

И, конечно же, большое значение придаётся внешнему виду. Обычно форма одежды указывается в письменном приглашении на приём. Если в приглашении не указана форма одежды, то офицеры посещают приём в парадной форме, а гражданские лица в вечернем костюме (фрак, смокинг), женщины в вечерних платьях.

##### НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

В каждой стране и у каждого народа существуют традиции и обычаи общения и этики. Важны ли они при встрече представителей разных культур? Существуют две точки зрения на этот счет. Обе признают наличие национальных особенностей. Согласно первой точке зрения интенсивность делового общения в современном мире приводит к “размыванию” национальных границ, формированию единых норм и правил. Развитие международных связей, обмены в области культуры, науки, образования ускоряют процесс. В результате, например, японец или китаец, получивший образование в США, воспринимает особенности американского мышления и поведения. По мере развития цивилизации, процессы, связанные с проникновением национальных стилей общения, формированием многих единых параметров ведения переговоров, играют всё большую роль.

Представители второго направления, напротив, склонны отводить национальным особенностям одно из центральных мест в международном общении и, в частности, на переговорах, составляющих основу этого общения. Они полагают, что трудности на переговорах возникают в связи с различием в ожиданиях, которые в свою очередь, обусловлены различиями культур. Наибольшее влияние на человека оказывают ценности, традиции, обычаи и т.д., усвоенные в детстве, т.е. те, которые имеют именно национальную основу. К данному аргументу добавляется другой. В международный бизнес активно включается всё большее число людей, часто не обладающих опытом международного общения. Они вносят значительный элемент национальной специфики.

Шведский исследователь К. Йонссон отмечает, что обычно при значительном совпадении интересов сторон, т.е. при сотрудничестве, национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль.

Но национальные особенности влияют на деловые отношения не только при конфликте сторон. Например, одна западноевропейская фармацевтическая компания решила поставить партию нового болеутоляющего препарата в Арабские страны. Препарат хорошо раскупался на европейском континенте, что позволило компании рассчитывать на успех. Для рекламы в Европе использовались 3 картинки: на первой изображена, женщина, кричащая от боли, на второй – она же принимала лекарство, на третьей – после приёма препарата боль прошла, и она изображалась в расслабленном, спокойном состоянии. Рекламу, которая не требовала пояснений, решили оставить. Через некоторое время обнаружили, что препарат вообще не покупается в Арабских странах. О том, что там читают справа налево разумеется знали, но о том, что это относится и к картинкам, просто не подумали. Без учёта культурной специфики смысл рекламы оказался прямо противоположным: женщина принимает предлагаемое лекарство, после чего кричит от боли.

Итак, участники международного общения придерживаются единых норм и правил, тем не менее национальные и культурные особенности могут оказаться весьма значительными при деловых отношениях. Прежде чем описать национальные особенности сделаю несколько пояснений:

1. Под национальными особенностями понимаются стили, типичные скорее для тех или иных стран, а не определённых национальностей.
2. Необходимо учитывать, что практически невозможно “абсолютно объективно описать” национальный стиль делового общения. Всегда работают устоявшиеся стереотипы национальных черт тех или иных народов.

Национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей описываемой страны, а только типичными для них. Знание национальных особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнёра.

 **США**

Что же представляют собой типичные американцы?

Американцы – личности. Индивидуальность и права личности – это самое главное для американцев. Это качества можно расценивать как проявление эгоизма, но оно заставляет американцев относиться с уважением к другим личностям и настаивать на равноправии. Они самостоятельны и независимы, ценят в людях честность и не тратят время на формальности.

Американцы не любят чопорность, предпочитают удобную одежду, обращаются друг к другу просто, неофициально, даже если между собеседниками большая разница в возрасте и общественном положении.

Американцы обожают соревноваться, ценят достижения. Они часто считаются материалистами. “Успех” часто измеряется количеством заработанных денег. Деловой американец не мелочен и не педантичен. Но он понимает, что для организации любого дела – нет мелочей. Американцы берегут время и ценят пунктуальность, живут по расписанию.

Что же касается общения в неофициальной обстановке, то приёмы в США – это обычная вещь. Это благоприятный случай поговорить о семье и хобби. А в подарок лучше принести бутылку хорошего вина.

 **Франция**

Французы – одна из старейших и самобытнейших наций на европейском континенте, с богатой историей и культурой.

Французы скорее галантны, чем вежливы, скептичны и расчетливы, хитры и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы, великодушны. Во Франции очень любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек социально себя убивает. Разговор у французов носит непринуждённый характер и идёт с исключительной быстротой.

Большое значение на французский стиль делового общения оказывает система образования, которая ориентирована на воспитание независимых и критически настроенных граждан.

В деловой жизни Франции большое значение имеют личные связи и знакомства. Новых партнёров стремятся найти через посредников, связанных дружескими, семейными и ли финансовыми отношениями. Они искусно, даже с изяществом отстаивают тот или иной принцип или свою позицию, но французы достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют “запасной” позиции. Французы не отличаются точностью и не всегда пунктуальны. На приёмах они следуют правилу, чем выше статус гостя, тем позднее он приходит. А быть приглашённым на ужин своим деловым партнёром считается во Франции исключительной честью.

###  Великобритания

Англичанам присущи сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильности, которые заставляют англичан быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми , почитание собственности, предприимчивость, деловитость и главное – независимость. Грубым поведением считается, когда человек много говорит. Пунктуальность в Великобритании – жесткое правило. А на честное слово англичан можно положиться.

 **Германия**

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьёзностью, расчётливостью, стремлением к упорядоченности.

Немцы имеют привычку расписывать свою как деловую, так и частную жизнь по дням и часам. Желательно учитывать приверженность немцев к титулам, т.к. они довольно официальны и профессиональны. И также как и у англичан в Германии ценится пунктуальность.

 **Арабские страны**

Немаловажным условием успеха в этих странах является соблюдение и уважение местных традиций. Для них главное чувство национальной гордости, следование историческим традициям своей страны и жестокие и довольно развитые административные правила поведения.

В мусульманском мире иностранец не может обратиться с вопросом к женщине, т.к. это считается неприличным. При встрече в Арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щекой, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания только между своими. При первом знакомстве арабский собеседник выражает радушие и любезность, это традиция, такое поведение достойно мусульманина.

 **Австралия**

Австралийцы очень любят спор и беседы о нём, другая широко распространённая тема – отдых. Австралийцы пьющая нация. Во время беседы можно подчеркнуть высокие вкусовые качества австралийского вина. В общении с австралийскими партнёрами избегайте крайности – чрезмерной суетливости и излишней педантичности, надо вести себя спокойно,. без спешки. В Австралии в отличии от других стран деловым людям можно одеваться просто, как кому удобно. А главное – не ходить с непокрытой головой – здесь солнце слишком яркое и радиоактивное.

 **Италия**

Итальянцы экспансивны, горячи, порывисты, отличаются большой общительностью. Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями. Немаловажное значение для представителей деловых кругов имеют неофициальные отношения с партнёрами, в том числе и в неслужебное время. Крепкие напитки пьют редко, тосты не приняты.

Итальянцы очень ценят проявления интереса к Италии как стране, являющейся родоначальницей многих видов искусств и ремёсел..

##  Испания

По своему характеру испанцы – серьёзны, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

Не следует назначать встречу на полдень – час фиесты. Склонность испанцев опаздывать на встречу является предметом многочисленных шуток. Испанцы любят очень много говорить, поэтому регламент встреч часто не соблюдается.

В Испании едят поздно: завтракают в 14 часов, обедают в 22 часа. За столом избегайте обсуждения таких тем, как гражданская война, период правления Франко, коррида, личную жизнь.

 **Швеция**

Шведы известны в мире своей глубоко укоренившейся лютеранской этикой, которая наиболее близка к немецкой, но не столь суха. К её характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьёзность, основательность, порядочность и надёжность в отношениях.

Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнёрах они особенно ценят профессионализм. Шведы, как правило, владеют несколькими языками, в первую очередь английским и немецким.

Шведы любят планировать свои дела заранее. Они сдержанны и обычно не выражают ярко своих эмоций. Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса. Работа не ограничивается станами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином, в ресторане или в гостях.

 **Россия**

На формирование отечественного стиля общения оказали влияние 2 фактора: с одной стороны – советские нормы, правила делового общения, ценностные ориентации, сформированные в это время , с другой – черты русского национального характера. Советские участники переговоров, особенно те, кто постоянно их вёл, оценивались многими иностранными партнёрами как высокопрофессиональные специалисты. Большое внимание уделялось выполнению принятых обязательств. Но с другой стороны зарубежные партнёры описывали советский стиль как закрытый, настороженный. Обсуждая вопросы, отечественные участники переговоров обращают внимание скорее на общие цели и относительно мало уделяют внимания тому, как это можно сделать.

А российский стиль общения отличается недостаточностью опыта делового общения. Русские за границей колоссально переплачивают за всё из-за склонности платить не торгуясь. Они уступают иностранным партнерам в умении торговаться и вести дела. Иностранцы это отлично знают и используют.

 **Китай**

Китайцы – очень весёлые, душевные и сообразительные люди. Но их представления о правилах хорошего тона во многом не совпадают с нашими.

Во время встречи китайские участники переговоров очень внимательны к формированию “духа дружбы”. “Дух дружбы” они отождествляют с хорошими личными отношениями партнёров.

В Китае придают важное значение наложению неформальных отношений с зарубежными партнёрами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях – это проявление искреннего интереса. Вас могут радушно пригласить в гости или в ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд. Основной напиток китайцев – рисовая водка. Азия – церемониальна, поэтому в Китае приняты тосты, но чокаться не обязательно. Подарки лучше делать не определённому лицу, а всей организации.

 **Япония**

В японском характере выделяют: трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, склонность к заимствованию, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, самолюбие, бережливость, любознательность, стремление к согласованным действиям в группе.

Рукопожатие в Японии не принято. Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. Причем, 15 , например, поклонов достаточно лишь для тривиального приветствия, чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться 45 раз, особое почтение выражают 70 поклонами, а самую уважаемую личность приветствуют, поклонившись 90 раз подряд.

Японцев как нацию, помимо высокой организации, скрупулёзной аккуратности во всём и отсутствия чувства юмора, выделяет ещё одна черта – искренняя самокритичность. Большое значение в японской культуре придаётся пунктуальности, точности. Договорившись о встрече, японец непременно в срок , вплоть до минуты, появится на месте.

Терпение в Японии считается одной из основных добродетелей, а характерной чертой японцев является чувствительность к общественному мнению.

Японцы уделяют много внимания развитию личностных отношений. Во время неофициальных встреч они стремятся, по возможности, подробнее узнать человека. Если получено приглашение в традиционный ресторан японской кухни, необходимо обратить внимание на обувь и носки – придётся разуваться. Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же перехватить у японца бутылку и наполнить его бокал.

Подарки обычное дело в Японии, особенно в пред- и посленовогодний период, а также в середине лета. Имейте в виду, что получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же. Не следует открывать полученный подарок в присутствии дарителя, а также не стоит дарить цветы. Неправильный выбор может стать намёком совсем не на те отношения, которые имеет в виду дарящий.

### МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

В наши дни, когда увеличивается число людей, бизнесменов и туристов, которые посещают зарубежные страны, знакомятся с их культурой, происходит постепенное сближение обычаев, нравов и этикетов народов разных стран. Если раньше ориентирами хорошего поведения в высшем обществе были вначале испанский, а затем французский этикеты, то в настоящее время общие нормы поведения народов Европы стали настолько сложными, что практически можно говорить об общеевропейском кодексе хорошего тона, который, в принципе, мало отличается и от американского, и от русского кодекса хорошего тона.

Деловой этикет – это форма делового общения, которое помогает ориентироваться в повторяющихся стандартных ситуациях. Знание делового этикета способствует овладению мастерством межличностных отношений, исходящих из принципов и норм деловой этики.

**Формы приветствия и общения.**

Общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим.

Когда мужчину представляют женщине, руку первой предлагает женщина. Тот же приоритет принадлежит и более пожилым людям, и старшим по иерархии: старшая по возрасту женщина протягивает первой руку младшей, руководитель подчиненному и т.д.

Когда мужчина приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе или слегка ее приподнимает. Если кто-то при встрече сидит, то он должен встать и после этого выразить приветствие. Если в помещение входит женщина, то сидящие мужчины должны встать , приветствуя ее. Во время приветствия во рту не должно быть сигареты, а руки не должны находиться в карманах.

Когда посетитель входит к руководителю, достаточно вежливо и корректно ограничиться словестным приветствием: “Доброе утро”, “Здравствуйте” и т.д., при этом сделать легкий поклон головой и улыбнуться. Если, войдя в комнату , где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним человеком, этикетом предполагается потянуть руку и всем остальным (конечно, если их не слишком много).

При обращении к деловым партнерам в большинстве случаев должна употребляться форма “вы”. Не следует злоупотреблять обращением только по имени. В странах СНГ существует традиция. Согласно которой уважительным считается обращение по имени и отчеству.

Современный человек должен знать, уважать и уметь применять формы приветствия, принятые в стране его собеседника. Например, в Германии, Италии, Франции, России и многих других европейских странах приветствуют друг друга путем рукопожатия. А вот у англосаксов рукопожатие не является необходимым. Корректное и полноценное приветствие – дружеский кивок, в сочетании с какой-либо иной формой вежливости. В Японии принято кланяться в ответ на приветствие. В Индии складывают руки, как во время молитвы, и прижимают их к груди. В арабских и южноамериканских странах принято, что при встрече мужчины обнимают друг друга.

### Уместны ли подарки?

Делать подарки и преподносить сувениры – это давняя традиция многих народов мира. Особо важно соблюдать эту традицию при переговорах с азиатскими, южноамериканскими и африканскими представителями, у которых существует культ подарков. Согласно этикету, при первой встрече подарки преподносят хозяева, а не гости. При последующих встречах взаимный обмен подарками становится обязательным, причем вручают их при расставании.

К выбору подарков и сувениров следует относиться серьезно и с осторожностью. Оно должны соответствовать роду занятий, отвечать желаниям и стилю того , кому предназначен. Следует избегать повторения подарков. Это считается серьезным нарушением этикета.

На официальных встречах подарки должны иметь оттенок и личного отношения. Если вручить президенту фирмы такой же подарок, что и вице-президенту, то это будет расценено как оскорбление или, в лучшем случае, как знак вашей полной некомпетентности в вопросах этикета. Особенно чувствительны к нарушениям субординации японцы, китайцы, корейцы и другие представители азиатского общества, построенного на принципах строгой иерархии.

Большое значение должно быть уделено наличию у подарка привлекательной и красивой упаковки: без нее иностранцы не осознают подлинной ценности подарка.

Перед тем как покупать подарок нужно основательно обдумать этот шаг прежде всего с точки зрения его стоимости. Получив слишком дорогое подношение, партнер может почувствовать себя должником. Более того, дорогостоящий знак внимания к официальному лицу могут посчитать за взятку, брать которую во всех странах запрещено по закону. К примеру, израильским и китайским должностным лицам запрещено принимать подарки выше определенной стоимости.

Женщине допустимо принимать от мужчины коробку конфет, книгу, букет цветов, шоколад. Предметы одежды принимать неэтично. Мужчина может получить в подарок фирменную авторучку, портсигар, сигареты или сигары, допустимо подарить галстук.

Полученные цветы помещают в вазу. Подаренные спиртные напитки на стол не ставятся. Если есть причина не принимать подарок, вежливо их аргументируйте и без колебаний откажитесь.

###### **Восприятие цвета и национальная принадлежность**

Особенности восприятия цвета не только живых цветов, но и других подарков и сувениров следует учитывать в зависимости от национальной принадлежности лиц, которым предназначены сувениры, а также страны, в которой они проживают.

Красный цвет любят в Мексике, Норвегии, Иране, но не любят в Ирландии. В Китае – это цвет праздника и знак удачи, счастья, постоянства, благородства. В Индии он означат жизнь, действие, энтузиазм. Оранжевый цвет, очень любим в Голландии, символизирует эмоциональную сферу, создает атмосферу благополучия и веселья.

Желтый цвет быстрее всего привлекает внимание и сохраняется в памяти. В Бразилии – это цвет отчаяния, а в сочетании с фиолетовым – символ болезни. Для мусульман Сирии – это символ смерти. В России он часто воспринимается как знак разлуки, измены. А вот в Китае желтый цвет наиболее популярен после красного, являясь символом империи, великолепия, сияния.

Зеленый цвет любят в Мексике, Австралии, Ирландии, Египте. В Индии он символизирует мир и надежду, а для мусульман – хранитель от дурного глаза. Голубой цвет для китайцев означает траур. Непопулярен он также в Бразилии и Перу. Белый – один из самых любимых цветов мексиканцев, зато в Китае – это цвет траура и знак опасности. Для европейцев это цвет молодости, чистоты и невинности. В арабских странах очень не любят сочетание белого и голубого, поскольку это – цвета национального флага Израиля.

**Межнациональные различия в мимике и жестах.**

При межнациональном общении в случае отсутствия языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз – это настоящий, хотя и бессловесный, язык. Но как и всякий язык, он у каждого народа свой. Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Вот здесь-то и становятся возможным недоразумения. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Указательный жест японца является жестом попрошайки для американца. По этой причине американцы нередко жалуются на вымогательства портье в японских отелях, хотя японские портье тем и отличаются от портье всего мира, что не берут чаевых.

Почти половина арабов, латиноамериканцев и представителей народов Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, в то время как это не характерно для народов Восточной Азии и практически исключено для индийцев и пакистанцев. Сточки зрения латиноамериканца, не касаться при беседе партнёра – значит вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы же считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

Жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропажу или неудачу, у хорвата означает признак успеха и удовольствия. Если в Голландии вы повернёте указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут: здесь этот жест означает остроумно сказанную фразу. Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец – на свой нос.

В США “ноль”, образованный большим и указательным пальцами, означает “Всё о’кэй”, в Японии – деньги, а в Португалии и некоторых других странах этот жест практикуется как неприличный.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. То же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Среди европейских народов наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда они чем-то восхище­ны, то соединяют три пальца, подносят их к губам и, высоко подняв подбородок, посылают в воздух нежный поцелуй. Если же они потирают указательным паль­цем основание носа, то это означает предупреждение: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим людям нельзя доверять».

Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Этот же самый жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии — конспирацию и секретность.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В Голлан­дии этот жест означает отказ. Если же надо жестом сопроводить выговор, то указательным пальцем гол­ландцы водят из стороны в сторону около головы.

В некоторых странах Африки смех — это показа­тель изумления или даже замешательства, а вовсе не проявления веселья.

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Однако в этом отношении надо быть предельно осторожным в ближневосточных стра­нах: не вздумайте протянуть кому-либо деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. Аналогично положение дел и с ногами: последним также приписывается нечистая сила. По этой причине у мусульманских народов считается недозволительным при беседе, сидя на стуле, забрасывать ногу на ногу.

Обычай, существующий у многих арабских народов, располагаться во время разговора нам­ного ближе к собеседнику, в том числе и к женщине, чем это принято у европейцев и американцев, способен привести к обоснованным подозрениям представителей других культур.

Жители США обычно ведут разговор, располагаясь на расстоянии не ближе 60 см друг от друга. Латиноамериканец в разговоре с жителем США стре­мится приблизиться к собеседнику. Если спросить севе­роамериканца его мнение о латиноамериканце, то он ответит, что тот излишне настойчив и претендует на установление слишком близких отношений. А латино­американец в ответ на тот же вопрос скажет, что его собеседник — высокомерный и надменный чело­век. И оба, таким образом, ошибутся в своем сужде­нии, поскольку при разговоре нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

Существуют значительные различия у народов и в отношении восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо — если помещений несколько — только при открытых дверях, поскольку считают, что «американец на службе обязан быть открытым для окружающих». По-американски открытый кабинет свидетельствует о том, что хозяин на месте и ему нечего скрывать от посторонних глаз. Многие небоскребы в США построены из стекла и просматриваются почти насквозь. Здесь все, начиная от директора фирмы и кончая посыльным, постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. У них каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными (нередко двойны­ми) дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает отрицательное к нему отношение. В Англии — это общепринятая норма.

В Англии американцев считают говорящими неснос­но громко, отмечая их интонационную агрессивность. Последнее объясняется тем, что американцев заставляет высказываться во всеуслышание их полное расположе­ние к собеседнику, а также тем, что им нечего скрывать. Англичане же, наоборот, регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только собеседник. В Америке же подоб­ная манера ведения делового разговора рассматрива­ется как «шептание» и не вызывает ничего, кроме подозрения.

Основа обычного разговора между арабами Египта — протесты. Двое респектабельных людей могут громко кричать друг на друга, причем создается впечатление, что рушится их многолетняя дружба. На самом же деле они решают, кто к кому должен прийти пообедать. Если вас приглашают зайти в гости на чашку чая, вы должны отклонить предложе­ние по крайней мере с десяток раз, прежде чем дать согласие.

Среди народов мира арабы Сирии и Ливана отличаются наибольшими этнокультурными особенностя­ми языка жестов. Иному наблюдателю их частая, интенсивная и разнообразная жестикуляция кажется нарочитой, в то время как у них это не считается проявлением вульгарности, поэтому жесты активно применяются во всех сферах жизни. Нередко они производятся совместно с экспрессивной мимикой и сопровождаются смыслонеразличимыми звуками (цоканье, присвистывание и пр.), междометиями и целыми словесными формулами.

В этих странах жесты, говорящие об убежденности и решительности, выражаются в ритмичном движении ру­кой, кончики всех пальцев которой сложены щепотью, и в отбивании такта речи рукой, согнутой в локте.

Если человек хочет выразить неодобрение, отстра­ненность, то большим и указательным пальцами трет ребра указательных пальцев друг о друга.

Для выражения безусловного подчинения, внимания, уважения ладонью руки касаются лба, а затем — сердца.

Просьба о внимании может быть показана согну­той рукой, поднятой сбоку чуть выше головы с обращенной к виску и полураскрытой ладонью.

У каждого народа существует ещё огромное множество тонкостей общения. И при необходимости для эффективного общения необходимо знать хотя бы общеизвестные принципы межличностного общения определённого народа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время процесс взаимодействия, общения между различными народами стал довольно тесным. Обычаи, традиции, правила поведения народов смешались. Принимая во внимание эти обстоятельства можно говорить о международных правилах хорошего тона, т.е. о международном этикете, который включает в себя нравственные и поведенческие установки различных социальных групп и национальностей и обобщает их. Знание и соблюдение этих элементарных правил хорошего тона облегчает жизнь и помогает чувствовать себя комфортно и уверенно в любых ситуациях повседневного, делового, а также и международного общения.

В СССР данной проблеме уделялось недостаточно внимания (в сравнении с западными странами). За рубежом на эту тему издано очень много литературы, детям в курсе школьной программы вводят определённые занятия, на которых преподают правила хорошего тона, также практикуются ролевые игры в детских учреждениях и транслируются телевизионные передачи на эту тему. И только в последние годы в современной России этике делового и международного сотрудничества стало уделяться больше внимания. Это связано с тем, что Россия перестала быть закрытым государством, в широком смысле этого слова, т. е. международные отношения не ограничиваются государственными контрактами, а всё большую роль в экономическом портрете страны играют частные лица и негосударственные компании разной величины, заключающие контракты с зарубежными партнёрами. Для успешной и продуктивной деятельности им необходимо придерживаться определённых правил, установленных протоколом делового общения. Хотя, по-моему мнению, каждый человек должен знать правила хорошего тона и обязательно применять их, потому что степень культуры целого общества зависит от каждого отдельного человека.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1.Бардин С.М. Этика взаимных отношений. – М.: Советская Россия,1969.

 2.Зеленкова И.Л. Основы этики: Учеб. Пособие. – Минск: Тетрасистемс, 1998. – 496с.

 3.Кови С. 7 навыков лидера: Nonfiction (Деловой бесцеллер)/ Пер. с англ. В.А.Ноздриной. – Минск: Вегапринт, 1996. – 435с.

4.Панкеев И.А. Энциклопедия этикета. – М.: Олма-Прес, 1999. – 478с.:ил.

5.Психология и этика делового общения: Учеб. Для вузов/ В.Ю.Дорошенко, Л.И.Зотова, В.Н.Лавриненко и др.; под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997. – 279с.: ил.

6.Репутация, этикет, бизнес. – Омск, 1993. – 117с.

 7.Соловьёв Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М., 1993. – 79с.

8.Сухарев В.Л. Этика и психология делового человека. – М.: Фаир, 1997. – 399с.

9.Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М., 1989. – 158с.

10.Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Акция: Инфра – М, 1995. – 366с.: ил.

11.Честар Д. Деловой этикет: Паблик рилейшинз/ Пер. с англ. Л.Бесковой. – М.: Фаир, 1997. – 334с.

12.Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск: Амалфея, 1997. – 384с.

13.Школа этикета: Поучения на всякий случай/ Авт.-сост. Л.С.Лихачева. – Екатеринбург: Сред.- Урал. книж. Изд-во, 1995. – 448.: ил.