



УДК 174

М.Н. Вецкова

**Вецкова Мария Николаевна**, студентка 2 курса направления подготовки «Культурология» факультета ДИИГО Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: masha-veckova@yandex.ru

Научный руководитель: **Акоева Наталья Борисовна**, доктор исторических наук, профессор Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: akoeva\_nata@mail.ru

## РОЛЬ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В МЕЖДУНАРОДНОМ ОБЩЕНИИ

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни. В нем обычно формируется четкая система целей. Чтобы добиться успеха в общении с деловым партнером, нужно понять, в чем состоят его интересы, и это можно сделать, даже если партнер пытается их скрыть. Для делового человека важно точно выражать свои мысли, уметь достигать взаимопонимания в решении задач.

**Ключевые слова:** этикет, общение, деловой этикет, международное общение, время.

M.N. Vetskova

**Vetskova Maria Nikolaevna**, student 2 courses of the direction of preparation "Cultural science" of faculty of design, fine arts and Humanities, Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: masha-veckova@yandex.ru

Research supervisor: **Akoeva Natalya Borisovna**, Full PhD (historical), professor of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: akoeva\_nata@mail.ru

## **THE ROLE OF BUSINESS ETIQUETTE IN INTERNATIONAL COMMUNICATION**

Business communication is an essential part of human life. It usually forms a clear system of goals. To succeed in communicating with a business partner, you need to understand what his interests are, and this can be done, even if the partner tries to hide them. For a business person it is important to express your thoughts accurately, to be able to achieve mutual understanding in solving problems.

**Key words:** etiquette, communication, business etiquette, international communication, time.

В эпоху глобализации происходит увеличение межнациональных контактов, особое внимание политологов, имиджмейкеров, историков, социологов направлено на изучение процесса взаимосвязи представителей различных стран.

Данная тема имеет философский характер. Она предоставляет каждому возможность подумать, поразмышлять, сделать выводы.

Этикет – это правила поведения человека в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. В этом смысле термин был первый раз употреблен при дворе короля Франции Людовика XIV. Гостям были показаны карточки с растолкованием того, как они должны вести и преподносить себя в обществе, хотя определенные своды норм и правил поведения существовали с древних времен. Изначально, слово «этикет» – манера, учтивости и вежливости.

С течением времени правила международного этикета изменяются: они либо совершенствуются, либо исчезают вовсе. Менталитет каждой страны отражается в ее этикете. Наряду со всеми различиями существует и сходство в манере поведения со старшими, во время посещения или присутствия гостей. Самый развитый этикет можно увидеть в Англии, далее идет Германия, Испания, страны Азии.

Американцы дружелюбны, общительны и открыты, поэтому они предпочитают менее сдержанную атмосферу во время международных контактов. Пауза и молчание – самый большой минус во время переговоров. Французы также отличаются своим стилем делового этикета. На первом месте у них договоренность, и встреча происходит не один на один. В Японии не принято смотреть в глаза собеседника, только оратор может позволить себе такое. А молчание, в отличие от американских правил, означает открытость, доброту и силу партнера. Этапность ведения переговоров имеет большое значение во время деловых собеседований в Японии. Необходимо изначально выделить позицию, обсудить ее и сделать вывод уже на заключительном этапе. Именно окончание переговорного процесса часто происходит в неформальной обстановке, например, дома. В Турции и вовсе вас могут пригласить провести переговоры в баню.

При общении постоянно возникает огромное количество определенных ситуаций, и именно они устанавливают набор условий, при которых люди общаются, формируются взаимосвязи. В каждой ситуации проявляется свой тип поведения для участвующих в диалоге. Поэтому правила поведения человека в обществе формируются в течение долгого времени, и должны быть пригодны для разных обстоятельств, даже во время неофициальных встреч.

С ростом количества бизнесменов и туристов происходит обмен нормами поведения, правилами этикета. По мере развития этикет постоянно изменялся, и в настоящее время выделяют следующие его виды: повседневный, деловой, воинский, дипломатический и придворный

(дворцовый). Разница между ними состоит не только в самих правилах, но и в области их применения, например на официальных и неофициальных встречах. Они во многом схожи, так как каждый основан на вежливости, уважении и учтивости. На первом месте в общении стоит уважение. Ведь не исполнение правил поведения в разных ситуациях может повлечь за собой тяжелые последствия – разногласия между странами, войны. Но и в быту соблюдать правила этикета не менее важно [1, с. 16].

Самым необычным проявлением этикета до революции является тип обращений, таких как «мужчина», «женщина», «тетя», «дядя». А после революции все обращения были заменены на «гражданин» и «товарищ». Приехавший к Брежневу В. Брандт обращался к нему «товарищ Брежнев», такой оборот был естественен и неприкосновенен к изменению.

Правила этикета появляются в жизни человека с момента рождения, он их усваивает всю жизнь, овладевая так называемым «немым языком» общения.

Для того чтобы показать себя с правильной стороны (особенно, если вы работник деловой сферы), необходимо владеть своей речью: грамотно составлять предложения, правильно, с четкой интонацией произносить слова. Большое значение имеет обширный словарный запас. Ведь правильно сказанные слова и построенные предложения помогают продвижению бизнеса, развитию дипломатических отношений.

Необходимо обратить внимание и на дистанцию с собеседником, правильно выстроить тактику разговора, не затрагивая религиозные и мировоззренческие проблемы. Важно проявлять терпимость и интерес, но не забывать про цель своего визита. Однако во время деловых переговоров мнения разных сторон могут быть неоднозначны. Как правило, в такой ситуации выходит победителем одна сторона, если не будет найдено компромиссное решение. Для того чтобы избежать такого рода ситуацию, необходимо убедить противоположную сторону в целесообразности и правдивости своего мнения.

На действие партнера влияет дресс-код. Как говорилось с древних времен, «по одежке встречают, по уму провожают».

Очень важным элементом в международном общении является этикет приветствия и представления. Независимо от ситуаций, возраста, пола, человек должен уметь правильно преподнести себя обществу. Насколько хорошо вы встретите, или вас встретят партнеры, настолько хорошо пройдут переговоры, ведь именно приветствие показывает вашу расположенность к собеседнику. В международном общении существует этикет знакомства, этикет рукопожатия.

Например, прибытие чужеземного представителя в Московское государство в средние века было главным явлением политической жизни. На рубеже стран чужеземца встречали посланники государя, провожали до Москвы, обеспечивали ночлегом и питанием. Маршрут был проложен так, чтобы посол иностранного государства мог лицезреть все разнообразие многолюдных городов и деревень. Окруженный свитой чужеземный представитель входил в Кремль. Прием – это, прежде всего, церемониал, который подчеркивал величие и статус власти государства. Правитель восседал на троне в шубе, украшенной драгоценными камнями и самоцветами. Иван Грозный выносил ее тяжесть, а вот болезненный Федор Иоаннович и Борис Годунов с трудом выдерживали такие встречи. Важным обычаем и примером этикета служило целование чужеземными представителями руки царя. Пожатия рукой происходили только между персонами с одинаковым статусом. Сам государь не вел переговоры с посланцами.

Деловой этикет предлагает необходимые правила поведения на официальных встречах с деловыми партнерами. Несоблюдение правил делового этикета и норм могут навредить статусу человека и его намерениям. Во всех странах этот вид этикета имеет давнюю историю и опирается на традиции (например, организация встреч на официальном уровне). Однако в

период глобализации экономики и формирования единого мирового рынка обращение к международному деловому этикету необходимо [2, с. 28].

Например, манеры экс-президента Франции Николя Саркози на формальных встречах с международными компаньонами определялись как недопустимые. Сидеть в кресле с запрокинутой ногой на ногу нельзя. Положение «нога на ногу» означает противоборство, конкуренцию, опасность и презрение. Нельзя надевать черный костюм, белую рубашку и черный галстук, ведь они используются только в похоронных мероприятиях, но не на официально-деловых встречах.

Важным элементом международного этикета является правильно выбранное место проведения переговоров, точнее, его элементы: квадратный стол – предполагает соперничество, субординацию; круглый стол – неофициальность и непринужденность.

В связи с ростом интенсивности международных контактов все внимание направлено на изучение процесса общения представителей разных стран и национальностей, разных культур.

В основании делового этикета лежит внешний облик национального характера. Национальный характер – это то, что человек приобретает во время взаимодействия внутри определенного общества. [3, с. 74].

Экс-президент США Барак Обама, посетив королеву Великобритании Елизавету II в день ее рождения, забыл про все тонкости этикета. При встрече с королевой перед стенами королевского замка протянул руку Ее Величеству. Елизавета II, будучи человеком культурным, в ответ пожала руку гостя. Тем временем было видно, как герцог Эдинбургский смотрит на это рукопожатие с изумлением. Дело в том, что Барак Обама рукопожатием нарушил несколько норм этикета. Во-первых, человек, лидер державы, не имеет основания пожимать руку «Божьему помазаннику». Во-вторых, Ее Величество – частное лицо, а представитель сильного пола не должен пожимать руку даме во время неофициального визита (приезд Обамы носил характер неофициального визита). В-третьих, только королева обладает

правом встречать визитера. И в-четвертых, Елизавета II по возрасту старше своего гостя, поэтому она первая подает руку младшему, а не в обратном порядке [4, с. 74].

При международном взаимодействии в момент языкового непонимания используют мимику и жестикуляцию. Система мимики, жестикуляции и поз – это серьезный, хоть и бессловный, язык. Если это язык, то у каждой нации он собственный. Один и то же жест у различных народов может содержать совершенно иное объяснение. Например, поднятие большого пальца вверх может означать разное состояние человека или его отношение к миру. Кивок головой вперед – согласие, но также и противоречие. А значит, для благополучного общения, необходимо изучать все значения интересующегося жеста [5, с. 39].

Президент РФ Владимир Владимирович Путин выглядит достойно во время переговоров и встреч. На важных мероприятиях он соблюдает нормы и правила этикета, даже в их внешнем проявлении. У него расстегнут пиджак, что является необходимым правилом, держится свободно, сидит на стуле ровно. А поза с широко расставленными ногами означает, что у него есть желание полностью контролировать ситуацию.

В целом мы видим, что в настоящий период времени связь между разными народами стала более тесной, происходит взаимовлияние норм, правил, обычаев и традиций. Складывается международный этикет, включающий нравственные и поведенческие установки. Знание определенных правил поможет облегчить действия, почувствовать уверенность во время общения. Нельзя забывать, что при общении с иностранным представителем наше молчание и наши жесты будут выглядеть красноречивее, нежели объяснение того, как вы к нему относитесь.

Знание этикета, правил поведения и манер не появляются сами по себе, важную роль играет среда жизни, воспитание и заинтересованность в познании.

Входя в деловые отношения, человек обязан понимать, что общество смотрит на него как на состоявшуюся личность, представителя той или иной страны, поэтому вести себя нужно должным образом.

Где бы ни находился человек, какие бы люди его ни окружали, самыми важными качествами в его поведении должны оставаться чувство такта, терпимость к нормам и правилам народов других стран.

#### **Список используемой литературы и источников:**

1. *Колтунова М.В.* Язык и деловое общение. М.: Экономическая литература. 2002. 16 с.

2. *Акиншина А.А., Формановская Н.П.* Русский речевой этикет. М.: Русский язык, 1978. 28 с.

3. *Гольдин В.Е.* Речь и этикет. М.: Просвещение, 1993. 74 с.

4. Ридус // <https://www.ridus.ru/news/219143> (дата обращения 17.01.2018)

5. *Снелл Ф.* Искусство делового общения. М., Прогресс, 1990. 39 с.