

Принципы коммуникации у представителей Европы.



Введение

Каждая страна и ее культура уникальны. При общении с иностранцами нужно как минимум осознавать культурные и языковые барьеры и различия и относиться с уважением к любой нации и стране. Соблюдение даже элементарных правил этикета позволит сохранить международные партнерские отношения и работать по всему миру без ограничений.





Великобритания

Знакомства и приветствия

- *Избегайте длительного и пристального взгляда в глаза, это считается невежливым. Однако избегать зрительного контакта тоже не стоит.*
- *Обращаясь к человеку, используйте фамилию и обращение (Mr, Mrs/Miss/Ms), пока хозяева встречи не предложат перейти на имена (что равнозначно переходу на «ты» в русском).*
- *Обмен визитками обычно происходит сразу после представления.*



- *Неприличным считается обращаться к незнакомым людям, пока вы им не представлены*



Общение

- *Помимо активного проявления своих эмоций английский этикет призывает также отказаться и от резкого тона во время разговора*
- *Англичане часто избегают открытого взгляда глаза в глаза*
- *Главными в общении англичан друг с другом являются слова, выражающие просьбу, благодарность и, самое главное, извинения*



Воспитанные англичане никогда по собственной воле не пойдут на конфликт и попытаются избежать его даже в том случае, когда его настойчиво навязывают

На деловой

встрече

- *На деловой встрече неприемлемо держать руки в сложенном состоянии. Британцы воспринимают это как знак скуки, незаинтересованности в обсуждении.*
- *Деловые встречи в Великобритании часто структурированы и упорядочены, но тем не менее, не очень формальны - начинаются и заканчиваются они обычно с общих разговоров.*
- *Все коллеги и партнеры почти сразу переходят на обращение по имени. Исключение составляют только представители высшего руководства. Тем не менее, всегда ждите, пока Вам предложат обращаться друг к другу по имени - не нужно делать это первым.*





К особенностям делового этикета в Великобритании можно отнести следующие моменты:

- **В общении нужно придерживаться определенной дистанции, поскольку британцы весьма трепетно относятся к своему личному пространству.**
- **Проявлением вежливости будет соблюдение рукопожатия при первичном знакомстве.**
- **В разговоре приветствуются прямые взгляды в глаза британским собеседникам. Однако чтобы не показаться грубым и невежливым, не следует делать это слишком продолжительное время.**
- **Деловое общение с британцами не предусматривает личных вопросов.**
- **Не стоит забывать, что обходительные британцы довольно часто дают инструкции в форме вежливых просьб.**

The background is a piece of white, textured paper that has been torn and splattered with paint. On the left side, there are large, irregular splatters of bright blue paint. On the right side, there are large, irregular splatters of bright red paint. The central area of the paper is mostly white with some faint, light-colored smudges and smaller splatters of both blue and red paint. The overall appearance is that of a messy, artistic or experimental surface.

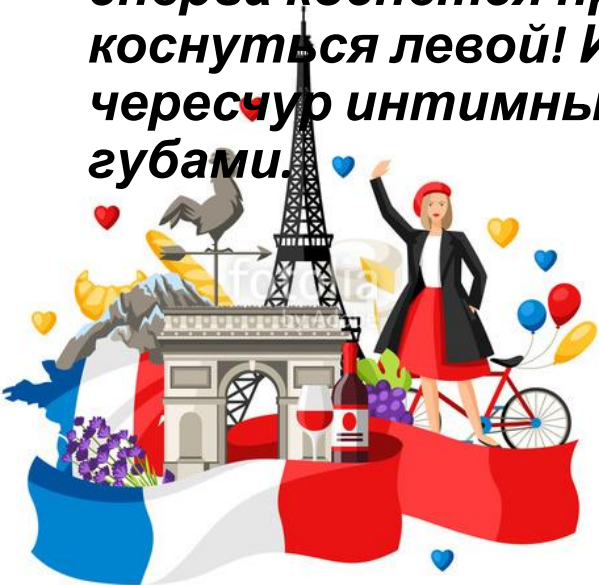
Франци
я

Приветствие

- **Во Франции по-прежнему принято говорить "бонжур" (добрый день) и "оревуар" (до свидания), обращаясь ко всем присутствующим, когдаходишь в магазин или кафе и выходишь оттуда. И вовсе это не значит, что французы чересчур вежливы. Просто они, признавая, что существуют и другие люди, изыскивают тем самым возможность обойтись без излишней грубости.**



- **Настоятельная потребность французов непременно обмениваться рукопожатиями со всеми знакомыми людьми.**
- **А вот поцелуи играют в светской жизни французов отнюдь не столь существенную роль, как это принято считать. Но если вы все-таки целуетесь, то поцелуй должен быть сделан как следует, в полном соответствии с правилами.**
- **А правила эти таковы: сперва вы слегка касаетесь левой щеки, затем правой и снова левой – очень формально, очень стилизованно. Горе тому беспечному разнузданному иностранцу, который сперва коснется правой щеки, тогда как должен коснуться левой! Или же, не дай бог, позволит себе чересчур интимный контакт: коснется щеки губами.**



Общение

Французы чрезвычайно общительны, но собственную частную жизнь ценят и всячески оберегают. Они ревниво соблюдают свои права на священные мгновения раздумий, на ежевечерние семейные дискуссии, на возможность посидеть в одиночестве за столиком кафе, уставившись в стакан любимого перно и не думая о том, что жизнь катится мимо.



На деловой

встрече

Во Франции не решают вопросы по телефону, поэтому лучше назначить встречу. Встречаясь с французским партнером, лучше прийти на 5-7 минут раньше. Во Франции уважают пунктуальных людей и деловую атмосферу на переговорах. Для непринужденной беседы подойдут разговоры о домашних животных. При разговоре лучше смотреть собеседнику в глаза. Во Франции ведется языковая политика, т.е. французский язык является единственным официальным языком. К общению на английском или немецком языках относятся с неприязнью и предпочитают вести переговоры на родном языке.

Французы подходят к делу с особой рассудительностью и осторожностью, поэтому к каждому новому партнеру они относятся с долей недоверчивости. Они примут только предложения, подкрепленные реальными фактами и доказательствами. Французы не терпят, когда



**Герман
ия**

Приветств ие

В Германии при знакомстве в официальных ситуациях принято приветствовать друг друга крепким рукопожатием. Этот обычай распространен между мужчинами и женщинами, а также детьми, но не забывайте, что во время знакомства не следует переступать границы личного пространства человека.

В неофициальных случаях друзья и родственники женского пола часто приветствуют друг друга, касаясь щеками и целуя воздух. Мужчины могут похлопать друг друга по верхней части руки или спине, но это стоит делать только в

ответ на подобный жест со стороны вашего немецкого знакомого.



Общение

- Немцы относятся к жизни с невероятной серьезностью, поэтому весьма неодобрительно отмечают любые проявления легкомыслия, всякие случайности и неожиданности. По этой же причине все их разговоры серьезны и значительны: они с наслаждением обсуждают всяческие проблемы, болезни, стрессы, перегрузки на работе и другие животрепещущие темы.
- На вопрос - «как поживаете?», в Германии принято отвечать обстоятельно, не упуская ни одной детали, подробно рассказывать о своих проблемах дома и на работе, о здоровье, детях и так далее. Если вы не хотите **выслушивать** подобные отчеты, не задавайте такие вопросы.



- В Германии считается абсолютно недопустимым словесное оскорбление другого человека. Это, как правило, приводит к разрыву отношений.
- По своей природе немцы просто не в состоянии просить неправду или ошибку. Их непоколебимая уверенность в своем праве вмешиваться во все, делает их непримиримыми к чужому мнению, если оно отличается от их собственного. И о своем несогласии, немец заявит сразу, причем, может сделать замечание, не очень выбирая форму изложения.





- Вероятно, вы слышали о стереотипе, согласно которому немцы считаются излишне пунктуальными и рациональными людьми. Такое обобщение имеет некоторый смысл, поскольку пунктуальность является очень важным фактором в отношении большинства принятых норм поведения в немецком обществе. По этой причине, находясь в Германии, всегда нужно стараться быть пунктуальным, будь то туристическая экскурсия, светский раут или деловая встреча.



Деловой этикет



- **Что касается делового этикета в Германии, то здесь надёжность партнёров и сотрудников оценивается, исходя из их пунктуальности и ответственности. Именно эти качества, по мнению немцев, вселяют уверенность, вызывают доверие к человеку и желание с ним сотрудничать.**
- **При приветствии или прощании деловые партнёры всегда пожимают руки, а общаются только на «Вы» и уважительно по фамилии, по типу «господин Бехер», не забывая использовать звания и титулы, если они есть. Форма обращения «ты» применяется только среди близких**





- В сфере делового этикета немцы также очень педантичны. Все до единого пункты делового договора должны неукоснительно исполняться. Поэтому категорически запрещается нарушать сроки и объёмы работ, если Вы сотрудничаете с партнёрами из Германии.
- Находясь в деловой обстановке, немец обязан быть в пиджаке – отсутствие этого предмета одежды считается грубейшим нарушением этикета.
- В Германии не очень принято дарить и принимать деловые подарки в виде сувениров, связанных с компанией. Однако в неофициальной обстановке пользуются популярностью



Заключени е

Европейцы в достаточной мере пропитаны формализмом и придают соблюдению этикета большое значение. Титулы, в особенности академические в Европе имеют больше значение. Помните, что некоторые нации особо чувствительны к соблюдению физической дистанции во время разговора.

