

3. Медведев, И. В. Наука и инновационная деятельность в Республике Беларусь: статистический сборник / IV. Медведев [и др] - Белстат: Минск, 2016. - 142 с.

4. Медведев, И. В. Статистический ежегодник Республики Беларусь / IV. Медведев [и др] - Белстат: Минск, 2016. - 519 с.

Месюсіна Анна

студентка

Хомич Вікторія

к.ф.н., доцент

ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»

м. Ніжин

Україна

НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Україна перебуває в переорієнтації економічних зв'язків з іншими країнами. Пошук ділових партнерів вимагає знань про національні особливості ділового спілкування українців із представниками інших націй. Як говорив Всеволод Овчинников, що ми живемо в такий час, коли недостатньо одного лише знайомства із зарубіжними народами, коли потрібні не просто знання, а розуміння один одного. Тож, тема нашої статті «Національні особливості ділового спілкування» є наразі актуальною.

Окремим проблемам формування ділового спілкування присвятили наукові дослідження: Л. А. Дядечко, О.М. Семенов, Ф.А. Кузін, В.А. Будянська, В. Овчинников, Г.Л. Вербицька, О.О. Тележкіна. Наприклад, Семенов О.М. подає таке визначення: «Ділове спілкування – це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний їх спільною діяльністю» [3]. Будунська В. у своїх дослідженнях робить наголошення на тому, що ділове спілкування – це складний та багатогранний процес, а також процес взаємодії, взаємовпливу, взаєморозуміння ділових партнерів через невербальні засоби спілкування [1, с.63].

Проте залишилися ще ряд недосліджених питань. Тому метою нашого дослідження стало: з'ясувати національні особливості американців, німців, англійців та представників арабських країн, адже саме з такими країнами віднедавно почали розвиватися економічні зв'язки нашої держави.

Подаємо вказівки на національні особливості ділового спілкування з американськими партнерами:

- індивідуальність і права особистості для американця – найголовніше. Тому обліковцю слід розцінювати цю якість як не прояв егоїзму, а як найбільшу цінність; самостійні і незалежні, чесні і відверті, швидко переходять до суті розмови і не витрачають час на формальності. Того самого вимагають і від українських партнерів;

- американці віддають перевагу зручному повсякденному одягу, звертаються один до одного неофіційно, навіть якщо між співрозмовниками велика різниця у віці і суспільному положенні;

- ділові американці за своїм характером не дріб'язкові і не педантичні; до перемовин готуються ретельно, де володіють достатньо сильною позицією,

тому завзято реалізують власну мету, «торгуються», часто вдаються до «пакетного рішення» проблеми; стиль ділового спілкування вирізняється високим професіоналізмом.

Говорячи про ділове спілкування англійців, варто зазначити, що:

- серед головних рис характеру англійців виділяють такі, як: стриманість, схильність до недомовленості, пунктуальність, педантичність, яка примушує англійців бути замкнутими і нетовариськими з незнайомцями; у англійців розвинуто почуття справедливості, не терплять хитрості й підступності;

- англійська натура схильна до вичікування і неквапливого прийняття рішень, тому перш, ніж зробити той чи інший крок, вони аналізують усі «за» і «проти»;

- на знак пошани до співрозмовника англійські традиції вимагають стриманості в думках, висловлюванні та емоцій. Як зазначає Всеволод Овчинников, «англієць, замість того, щоб обізвати кого-небудь дурнем, зауважить, що людина ця не виглядає особливо розумною» [1, с.25].

- англійці є достатньо гнучкими і охоче відгукуються на ініціативу протилежної сторони, адже мають уміння вислухати співрозмовника, не заперечуючи йому;

- до обговорення за столом локальних питань, англійці ставляться негативно, у розмовах за столом краще уникати таких тем, як життя королівської сім'ї, релігія, Північна Ірландія, приватне життя та гроші.

Хотілось б процитувати сказане Г.С. Коммаджером: «Ви ніде не зустріньте такої гостинності, як, у Англії, якщо ви та людина на яку чекають. Точно так ніде, як в Англії, може отримати холодну відсіч – нежданий незнайомиць» [4,с.205].

Німці від попередніх двох представників відрізняються працьовитістю, старанністю, пунктуальністю, ощадливістю, раціональністю, організованістю, педантичністю, скептичністю, серйозністю, обачністю, прагненням до впорядкованості.

Для досягнення успіху на ділових переговорах із німцями існує ряд вказівок, яких слід дотримуватись, коротко розглянемо головні з них:

- ділові зв'язки з німецькими фірмами можна встановити шляхом обміну листами з пропозиціями про співпрацю, час зустрічі обов'язково узгоджується;

- німці віддають перевагу тим переговорам, у яких вони бачать можливість знаходження рішення. Під час перемовин та в укладенні угод німці наполягатимуть на вчасному і правильному виконанні прийнятих зобов'язань, у разі їх невиконання будуть застосовуватись жорсткі штрафи; звертатися до партнера слід на прізвищем, а не на ім'я, як у американців;

- німецькі службовці вимогливо ставляться до вибору одягу, вони досить консервативні в цьому плані, головне – це костюм, переважно двобортний, який має строгий діловий вид.

Українцям слід пам'ятати, що в Німеччині запрошення ділових партнерів додому досить не поширене явище, якщо таке запрошення надійшло, то потрібно купити букет квітів для господині, однак не червоні троянди (на вияв пристрасного кохання).

При встановленні ділових контактів із арабськими партнерами неодмінно слід зважати, що їх норми ділового спілкування багато в чому відмінні від європейських:

- прямолінійність, серйозність, стриманість, категоричність, гостинність та люб'язність. Цінують щирість і розраховують на взаємну повагу; головною національною одиницею у арабів вважається сім'я;

- під час ділових контактів араби, віддаючи перевагу чіткій аргументації, наполегливим закликам і переконанням, намагаються створити дружлюбну обстановку, цінують гумор, намагаються закріпити особистий контакт люб'язністю й винятковою привітністю, яка перетворюється на справжню церемонію, покликану встановити теплі довірчі відносини;

- їх мова виразна і дуже емоційна, а тому стриманість, стислість та обережність для розмови з арабськими партнерами не підходить;

- важливе значення араби надають контакту поглядів, тому під час розмови треба дивитися прямо в очі співрозмовника. На переговорах потрібно говорити голосніше звичайного – це сприйматиметься як вираз щирості з вашого боку. Звичним явищем у розмові є клятви. Попри численні відмінності ділового спілкування між українськими та арабськими партнерами все ж таки можна домогтися успіху у справах, для цього потрібно проявляти щирість та цікавість до них, їхніх близьких, використовуючи при цьому похвалу й компліменти, поважаючи їхнє національні та релігійні почуття.

Проаналізувавши зібраний матеріал, хотілося б зауважити, що для того, аби досягти українцям успіху в економічних справах, слід правильно оцінювати поведінку представників інших націй, використовувати в ділових стосунках знання про їх уявлення та норми, властивих даному народу та відмовитись від стереотипів. Перспективним для нас буде дослідження національних особливостей турків, адже останнім часом налагоджуються з ними економічні зв'язки.

Список використаних джерел:

1. Дядечко Л. А. Культура мовлення та ділового спілкування: Конспект лекцій/ Л. Дядечко. – К. : Культура мовлення, 2016. – 65с.

2. Вербицька Г. Л. Особливості ділового спілкування при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності вітчизняними підприємствами: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [«Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах»], (Тернопіль, 22-24 вересня 2016 р.)— Т. : «Крок», 2016. — С. 144-147.

3. Семенов О.М. Культура наукової української мови: навч. посібник/ О. Семенов. – К. Українська мова й література, – 2013. -С.2-8.

4. Тележкіна О. О. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посібник / О. Тележкіна – К. Харків: Смугаста типографія, 2015. – 224 с.

5. Удосконалення навичок ділового спілкування за допомогою паралінгвістичних засобів у процесі підготовки менеджерів освіти / В. А. Будянська [Електронний ресурс]// [Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах](http://pedagogika.com.ua). Харків - 2016. – 318с. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto_2016_48_44