

А.В. Батяева
ФГБОУ ВПО «Ковровская государственная технологическая академия имени
В.А.Дегтярева»
601910 г. Ковров Владимирской обл., ул. Маяковского, д. 19
e-mail: emkkgt@list.ru

Знание английского этикета как часть успеха делового общения на английском языке

Этикет - есть совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений, составная часть внешней культуры человека и общества. В него входят те требования, которые приобретают характер определённого регламентированного церемониала, определенной формы поведения.

Регламентация поведения и общения людей пронизывает всю историю человечества.

Деловое общение на английском языке предполагает знание английского этикета – без этого успех в бизнесе просто невозможен.

Деловой этикет в Великобритании во многом определяется принципами и ценностями деловой культуры этой страны и имеет свои особенности.

Как известно, англичане очень вежливы и обходительны. Это во многом определяет стиль их общения. Они привыкли давать уклончивые ответы на прямые вопросы, а диалоги зачастую носят двусмысленный характер. Чтобы понять, что именно хочет вам сказать англичанин, необходимо внимательно следить за интонацией его голоса и даже выражением лица.

В сложных ситуациях англичане, как правило, проявляют сдержанность и самообладание. Но в то же время они с юмором подходят ко всем жизненным ситуациям. Бизнес не является исключением. К особенностям делового этикета в Британии можно отнести следующие черты: в общении с англичанами нужно придерживаться определенной дистанции, поскольку они очень трепетно относятся к личному пространству; соблюдение рукопожатия при первичном знакомстве будет проявлением вежливости; в разговоре с англичанами приветствуется прямой взгляд в глаза (однако, не стоит смотреть в глаза слишком долго). Деловое общение с британцами не приемлет вопросов личного характера. Необходимо всегда помнить, что англичане очень обходительны и, как правило, часто в виде вежливых просьб дают инструкции. Также нужно обращать внимание на важные мелочи. Входя в помещение, всегда необходимо пропустить старшего по должности. На деловой встрече держать руки в сложенном состоянии просто неприемлемо - англичане воспринимают это как знак незаинтересованности в деле и даже скуки. Также британцы всячески избегают числа 13. Отправляясь в гости к британскому партнёру, лучше немного опоздать, нежели прийти заранее - приходиться раньше назначенного времени считается неприличным. Нужно внимательно изучать приглашение на встречу/приём – зачастую там бывает указан так называемый «дресскод» - ссылка на то, в какой одежде следует прийти. Как и многие европейцы, британцы активно борются за права животных, поэтому не стоит рисковать, приходя на встречу/приём в одежде из натуральных мехов и кожи.

Англичане обладают высокой культурой, они весьма эрудированы и профессиональны, в круг их интересов часто входят спорт, литература, искусство. В деловой среде британцы относятся к самым квалифицированным бизнесменам в мире.

Британская деловая культура: основные принципы и ценности

Следует избегать "острых углов" в общении с англичанами: британцы славятся своей вежливостью и обходительностью. Это один из ключевых моментов в британской культуре и фундаментальный аспект британского стиля общения.

"Stiff upper lip" означает в буквальном переводе "твердая верхняя губа". Этот термин часто используется для описания традиционных качеств английского поведения - сдержанности и самообладания, проявляемых в различных, в том числе и трудных ситуациях. В британской культуре открытая демонстрация эмоций - позитивных или негативных - встречается очень редко - по возможности следует избегать выражения своих чувств публично. На деловых встречах и переговорах этот принцип означает, что диалог следует строить в атмосфере формальности и беспристрастности.

Юмор – это ключевой элемент всех сторон жизни в Великобритании. Важность чувства юмора во всех ситуациях, включая деловой контекст, трудно переоценить. Юмор часто

Секция 13. Правовые аспекты жизни общества

используется как защитный механизм, в основном в форме иронии или самоиронии. Характерная черта британского уклончивого стиля общения в том, что ироничные нотки могут быть скрыты, завуалированы подтекстом.

Великобритания знаменита своей яркой историей и сложившимися традициями, сформировавшимися под влиянием колониальной империи, гражданской и европейских войн, а также конституционной монархии. Являясь четвёртой по величине в мире нацией, торгующей со всеми странами, Великобритания стала европейским центром предпринимательства.

Предлагая широкие возможности во многих областях, в том числе в исследованиях, разработках и новых технологиях, Великобритания является привлекательной базой для зарубежного бизнеса. Тем не менее, чтобы успешно работать в британских деловых кругах, нужно не только знать несколько важных правил, но и применять их как до, так и во время своего визита туда. Следует обратить внимание на следующее:

- В соответствии с британским бизнес-протоколом, очень важна на любой деловой встрече, приёме или ужине пунктуальность.
- Назначать деловую встречу принято за несколько дней до неё.
- Британцы склонны следовать установленным правилам, поэтому принятие решения часто становится весьма долгим процессом

Структура и иерархия в британских компаниях: современные британские компании имеют относительно "горизонтальную" иерархическую структуру. Принципиальное различие имеется между менеджерами и остальными служащими. Следует знать, что в английском языке и вообще в Британии соответственно слово "менеджер" означает "руководитель". Менеджеры обычно отвечают за серьёзный участок работы и управляют отделом, департаментом либо целой службой. Поэтому всегда необходимо помнить, что это слово не имеет ничего общего с российской традицией называть каждого продавца "менеджером торгового зала".

- В основном, центральным органом, принимающим решения, является совет директоров. Самые ответственные решения всегда в Великобритании принимаются на самом "верху".
- Рабочие отношения в Великобритании - руководители в Великобритании, в основном, предпочитают устанавливать хорошие рабочие отношения с подчинёнными.
- Начальник зачастую берёт на себя роль тренера, учителя, создавая атмосферу поддержки и вдохновляя своих сотрудников на выполнение работы.
- Командная работа очень важна, хотя и чувство индивидуальной идентификации тоже очень сильно (по отношению как к реализации задачи, так и к совершенным ошибкам).

Бизнес в Великобритании и британские бизнесмены

Необходимо принять к сведению практические моменты - деловые встречи в Великобритании часто структурированы и упорядочены. Тем не менее, они не очень формальны - начинаются и заканчиваются они обычно с общих разговоров.

Все коллеги и партнёры по бизнесу почти сразу переходят на обращение по имени. Исключение составляют только представители высшего руководства. Но лучше всегда подождать пока Вам предложат обращаться друг к другу по имени - не нужно делать это первым.

Визитки являются важным атрибутом встречи, ими обычно обмениваются в начале заседания, при знакомстве.

Не нужно недооценивать важность чувства юмора во всех аспектах деловой жизни в Великобритании.

Не стоит игнорировать ссылки по поводу одежды в приглашениях. Пометка formal предполагает, что дамы будут одеты в костюм или платье, а мужчины - в деловой костюм.

Пометка casual разрешает Вам появиться в джинсах и любой другой неформальной одежде (в пределах разумного).

Литература

1. Аудиокнига Английский язык для делового общения (аудиокнига MP3), издательство: ИДДК, 2006 г.
2. Н.Н. Васнева «Этикет как феномен культуры»
- <http://www.sociology.mephi.ru/docs/kulturologia/html/vasneva.html>

Секция 13. Правовые аспекты жизни общества

3. Л. С. Лихачева «Этикет как культурная универсалия» - <http://www.ec-dejavu.net/e-2/Etiquette.html>