

УДК: 33.2964

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Батанова Д.М.

ПГУ– Пензенский государственный университет, Россия, Пенза, e-mail: daridaribm@mail.ru

Рассматривается особое значение делового общения как элемента международных отношений; от того, насколько грамотно оно выстроено, зависит успех и перспективы каждой их сторон. Трудности на переговорах зачастую возникают в связи с различиями в ожиданиях, которые нередко обусловлены различиями национальных культур. Знание национальной специфики ведения переговоров поможет избежать ошибок восприятия и произвести более благоприятное впечатление на партнера, установить с ним долгосрочные партнерские отношения.

В данной статье рассматриваются особенности делового этикета в Великобритании. Изучены основные правила поведения в деловом английском обществе и обозначены основные английские традиции. Так же выделены аспекты, которые необходимо учесть при ведении переговоров с английскими коллегами.

Ключевые слова: Великобритания, этикет, переговоры, правила поведения, традиции

FEATURES OF CONDUCTING BUSINESS NEGOTIATIONS IN THE UK

Batanova D.M.

PSU – Penza State University, Russia, Penza, e-mail: daridaribm@mail.ru

The special significance of business communication as an element of international relations is considered; the success and prospects of each of them depends on how well it is built. Difficulties in negotiations often arise due to differences in expectations, which are often caused by differences in national cultures. Knowing the national specifics of negotiating will help to avoid perception errors and make a more favorable impression on the partner, establish long-term partnerships with him.

This article discusses the features of business etiquette in the UK. The basic rules of conduct in business English society are studied and the main English traditions are identified. Also highlighted are aspects that must be considered when negotiating with English colleagues.

Keywords: entrepreneurship, high-tech enterprises, innovation, commercialization

Английский стиль ведения переговоров в течение столетий шлифовался национальной аристократией. Как отмечал лорд Герберт Спенсер, английский аристократ при любых обстоятельствах помнит о том, что он не просто «высокородный», а «рожденный небесами», – именно таково одно из значений слова «лорд» в английском языке.

Определенная склонность англичан к ритуалу и традициям на переговорах предполагает некую последовательность действий, которой англичане стараются тщательно придерживаться. Для них характерно начинать переговоры с обсуждения отвлеченных проблем, таких как погода, спорт, дети, животные. Любовь англичан к животным широко

известна, и английские дипломаты часто становятся поборниками обществ защиты животных не только у себя на родине, но и за рубежом. Например, сэр Родерик Лайн, не так давно покинувший пост главы британской дипмиссии в Москве, активно занимался защитой животных. [3]

Таким образом, в отличие от американцев, предпочитающих на переговорах «брать быка за рога», с англичанами лучше начинать переговоры не с предмета обсуждения, а с чисто житейских проблем. Нравственные и этические вопросы являются для них весьма значимыми, поэтому важно показать им, что общечеловеческие ценности для их партнеров если и не выше политических, то по крайней мере равны им.

Психологи отмечают, что англичане не склонны идти на риск в деловых и политических соглашениях, стараются свести к минимуму все опасные и непредсказуемые ситуации. Как и американцы, они придают большое значение фактам и практическому опыту, а не умозрительным концепциям. На переговорах это проявляется в выраженном конъюнктурном подходе к делу, процессуальном эмпиризме. Практичность и экономность англичан проявляются также в стремлении скорее заключать те соглашения, которые приносят быструю отдачу, особенно экономическую.

В английском национальном стиле на переговорах парадоксально сочетаются склонность к единоличным решениям и либеральное тяготение к свободе, индивидуализм и коллективизм. Уважение к авторитету государства формирует у англичан особый пиетет перед законом: известно, что они являются сторонниками высшей меры наказания и длительных сроков заключения. В силу этого на политических переговорах они придают особое значение юридической безупречности принятых документов и обязательности их исполнения, а также применению санкций в случае их нарушения.

Важнейшими качествами английского национального характера являются самостоятельность, трудолюбие, бережливость и инициативность. На переговорах это проявляется в том, что англичане стараются занять твердую позицию, умело и эффективно выражают и отстаивают свои интересы. [2]

Англичане весьма высоко ценят профессионализм и на международных переговорах неизменно демонстрируют широкую осведомленность по обсуждаемым вопросам. Они умеют тщательно анализировать ситуацию с привлечением справочного и статистического материала, скрупулезно просчитывают каждую позицию договора, каждую деталь будущего соглашения. Большинство англичан весьма наблюдательны, причем английские политики,

как правило, хорошо разбираются в психологии, поскольку социальная психология – один из важнейших предметов в программе Оксфорда и Кембриджа.

Вместе с тем англичане не склонны много времени уделять вопросам подготовки к переговорам: они относятся к этому с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и будет найдено наилучшее решение. Таким образом, они придают большое значение ситуационному анализу проблем, что усиливает здесь их сходство с американцами. При этом англичане способны проявить достаточную гибкость, охотно отвечают на инициативу противоположной стороны, но в отличие от американцев традиционным качеством для них является умение избегать острых углов. [2]

Известно, что англичане отличаются чувством ответственности, не приемлют фальши и некомпетентности. Английский историк Арнольд Тойнби полагал, что англичанам глубоко близки слова лорда Рассела: «Очень важно неустанно заботиться о том, что произойдет после твоей смерти». Вот почему на переговорах они придают большое значение обоснованности и ответственности принятых соглашений.

Основная цель истинного англичанина состоит в том, чтобы находиться в полном распоряжении собственной воли в тот момент, когда она должна быть приложена к миру. Именно из этой позиции англичанин себя организует, дисциплинирует и контролирует, поскольку для англичанина самоконтроль – существенный и необходимый момент действия.

Мышление англичан склонно к утилитаризму, что может быть охарактеризовано как склонность добиваться от каждого момента жизни позитивных плодов в действии – во время переговоров качество весьма конструктивное. В этом смысле психологию англичанина можно было бы назвать материалистической, поскольку именно такой род материализма сопутствует тенденции к действию. [2]

Есть еще одно проявление социальной жизни англичан, тесно связанное с инстинктом спонтанной организации, – чувство иерархии. Среди англичан популярна поговорка: «Нужный человек на нужном месте» – именно так подбираются члены английской делегации на переговорах.

Сочетание аристократической тенденции и склонности принимать налагаемые группой ограничения объясняет такую хорошо известную черту англичан, как замкнутость (insularity). Обостренное чувство отделенности ото всех остальных (в смысле не-англичан), отчетливо ощущаемое каждым англичанином, по мнению многих исследователей, коренится

не столько в биологических истоках, сколько в географических обстоятельствах, объясняя присущую англичанам замкнутость длительной привычкой проживания на острове.

Если попытаться составить «портрет» среднего английского бизнесмена, то он, скорее всего, окажется эрудированным профессионалом, обладающим хорошими манерами, он очень наблюдателен, замечает попытки партнера скрыть непрофессионализм за объемом ненужной информации.

Англичане также бывают отзывчивыми, например, если английский бизнесмен давно знает партнера и расположен к нему, в ответ на просьбу о совете при работе с англичанами, он может поделиться своим опытом и дать несколько советов. Также английские бизнесмены ведут активный образ жизни и знают много о спортивных и культурных событиях. Спорт, кстати, для англичанина содержит элемент соперничества и в них он открыто себя проявляет. Таким образом, общение следует начинать с обсуждения человеческих ценностей.

Если время встречи не оговаривалось заранее, то в самом начале общения следует спросить, сколько времени есть у партнера, так как англичане очень ценят время и этот вопрос безусловно пойдет в копилку плюсов иностранца. [1]

Во время переговоров англичане придерживаются жесткой позиции, они также используют очень много фактического материала. Хотя британцы показывают, что готовы идти на компромисс, при первой встрече с деловыми партнерами обычно не принимают окончательных глобальных решений.

Британцы довольно редко выражают свое несогласие открыто, скорее неопределенно. Многие представители других культур, раздражаются при виде того, что англичане не торопятся с принятием решений. В свою очередь англичане делают это, чтобы сбить с толку партнера. Таким трюком может оказаться рассказанный анекдот, полностью соответствующий британскому юмору.

Такое поведение англичан означает, что они занимают оборонительную позицию, но иностранец может удостоиться уважения англичанина, адаптируясь к такому поведению, приняв шутку сдержанно или даже поддержав ее. Юмор признается наиболее эффективным средством из арсенала английского менеджера, и некоторые деловые люди вполне могут добиться расположения англичан, продемонстрировав свое умение «не лезть за словом в карман». Тем не менее, надо быть весьма аккуратным и помнить, что британское чувство юмора заметно отличается от нашего.

Бизнесмены-англичане иногда используют юмор (в большей степени сарказм или иронию) как оружие для высмеивания соперника, изъяснения несогласия или даже высокомерия. Англичане могут резко подтрунивать над излишне темпераментными людьми (в частности, над итальянцами, французами, испанцами). [1]

Бизнесмены Великобритании из разных регионов отличаются своеобразием манеры поведения и общения. При ведении переговоров с состоятельными и подчеркивающими свой статус южными англичанами, иностранцу необходимо подчеркнуть свою образованность, профессионализм и следовать утонченной манере общения.

Что касается невербального общения, то англичане пользуются жестами в исключительных случаях. Например, если упорно настаивают на своей позиции во время ведения переговоров, то используют поднятые на уровень головы указательный и средний пальцы руки в виде буквы «V», обратив тыльную часть ладони к собеседнику.

Англичане весьма неодобрительно относятся к представителям полиактивных культур, которые во время общения активно используют жесты. В Англии жестикуляция является вульгарным признаком театральности и неискренности поведения. Только женщинам позволительна изящная жестикуляция во время чаепития.

Обычно во время переговоров, англичане держат руки свободно вдоль тела, у них считается неуважительной поза с руками в карманах. А поднятые брови во время разговора означают, что англичанин скептически относится к мнению партнера. [1]

Выразительно постукивая себя по лбу, англичанин как бы хвалит себя, он собой доволен. Если он поднимает резко большой палец руки вверх, это приобретает нецензурный характер, хотя в обычной форме этот знак означает «все в порядке».

Широко распространенный в России жест с перевернутой рюмкой, означающий, что человек больше пить не будет, в средних и низших слоях английского общества является вызовом к драке, так же как и пиджак, снятый и оставленный в руках, а не повешенный на спинку стула.

С англичанами не следует общаться в приказном тоне. Форма вежливой и деловой адекватной ситуации на переговорах способна сподвигнуть англичанина подчиниться.

Англичане не будут обращаться к кому-либо по имени, не получив официального разрешения. Они не говорят комплименты женщинам-партнерам и никогда публично не высказываются по поводу одежды: эти слова расцениваются как оскорбительный жест.

Список использованных источников:

- 1 Английский национальный стиль ведения деловых переговоров: – URL: https://studme.org/177711105964/politologiya/angliyskiy_natsionalnyy_stil_vedeniya_peregovorov (дата обращения: 20.12.2019)
- 2 Бизнес-этикет: – URL: http://www.etiket.ru/official/business_etiquette.html (дата обращения: 20.12.2019)
- 3 Емышева Е., Некоторые особенности ведения переговоров с представителями разных стран, – М. : – 2016. – 158 с.