

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА ФРАНЦИИ

Соломатина Т.Д.¹

¹ПГУ – Пензенский государственный университет, Россия, ПГУ,
e-mail: solomatintanya2001@gmail.ru

Франция представляет собой крупное экономически развитое государство. Она является членом НАТО и Большой семёрки, ядерной державой, одной из пяти постоянных участников Совета Безопасности ООН, также состоит в Европейском союзе и во Всемирной торговой организации. Франция выступает одним из главных торгово-экономических и дипломатических партнеров России в Европе и в целом мире.

Культура современного международного делового общения предполагает идеальное владение не только иностранными языками, но и знанием национальных особенностей этикета и культуры стран, с которыми планируются проведение какого-либо диалога. Эффективность межкультурных коммуникаций предусматривает наличие культурологической компетенции.

Для заключения выгодных дипломатических или экономических договоров необходимо грамотно подойти к подготовке, так как из-за непонимания миссия может оказаться безуспешной. При изучении особенностей деловой культуры какой-либо страны следует обратить внимание на правила проведения переговоров, на этикет назначения встреч, на деловой стиль одежды, на правила общения со своим партнёром. Правила этикета являются условными и носят характер неписаных законов, которые необходимо неукоснительно выполнять, поскольку от этого будет зависеть исход переговоров.

Ключевые слова: бизнес, культура переговоров, деловой этикет, правила поведения.

NATIONAL FEATURES OF BUSINESS ETIQUETTE OF FRANCE

France is a large economically developed country. It is a member of NATO and the Group of Seven, a nuclear power, one of the five permanent members of the UN Security Council, also a member of the European Union and the World Trade Organization. France is one of the main trade, economic and diplomatic partners of Russia in Europe and in the whole world.

The culture of modern international business communication implies an ideal command of not only foreign languages, but also knowledge of the national peculiarities of etiquette and culture of the countries with which any dialogue is

planned. The effectiveness of cross-cultural communications provides for the presence of cultural competence.

For the conclusion of profitable diplomatic or economic agreements, it is necessary to properly approach the preparation, since due to misunderstanding, the mission may be unsuccessful. When studying the peculiarities of the business culture of a country, you should pay attention to the rules of negotiations, the etiquette of meeting appointments, the business style of clothing, and the rules of communication with your partner. The rules of etiquette are conditional and have the character of unwritten laws that must be strictly followed, since the outcome of negotiations will depend on this.

Keywords: business, culture of negotiation, business ethics, rules of conduct.

Solomatina T. D.¹

¹PGU – Penza State University, Russia, PGU, e-mail:
solomatinatanya2001@gmail.ru

Французы – одна из древнейших наций в Европе. Долгое время французский язык был языком дипломатического общения. Это не могло не сказаться на особенностях национального характера, на французском стиле современного делового общения. Культура страны оказала значительное влияние на развитие истории и культуры Западной Европы, а также всего мира. Французское изобразительное искусство, литература и музыкальная культура широко известны в мире. Франция является крупным культурным центром международного сотрудничества, так как Париж является главной резиденцией ЮНЕСКО.

Французский язык – это один из самых распространенных языков в мире. Кроме Франции, этот язык используется людьми, живущими в Бельгии, Швейцарии, Люксембурге, Канаде, Африке, Вьетнаме и Лаосе. В Европейском Союзе французский язык является вторым языком по распространенности среди народа, он следует за немецким, но опережает английский.

Французский этикет – это отражение культуры страны, гордость нации, особенность местного менталитета. Приехавшим издалека туристам местные жители могут показаться чересчур правильными. Как ни странно, но правила хорошего тона французы строго соблюдают с самого рождения. Этикет всегда

символичен, т. е. воплощается в жизнь с помощью определенных знаков (символов). Этикет – это визитная карточка не только отдельного человека, но и отражение общественно-политической, государственной жизни народа. Строгими и сложными были правила поведения при дворах европейских монархов. Нарушение правил этикета расценивалось как преступление.

Национальный стиль ведения деловых переговоров определяется наиболее распространенными особенностями мышления, восприятия, поведения людей той или иной страны. Знание национальных особенностей может служить ориентиром поведения партнера по бизнесу. Всё большее распространение в деловых кругах получает деловой этикет. Деловой этикет — совокупность правил и норм общепринятых в деловой сфере и в международном сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения (порядок встреч и проводов делегаций, подписи документов, деловой переписки, поведение в общественных местах проведения мероприятий и т.д.); это общность специальных приемов и черт поведения в общении людей, с помощью которых проявляются и поддерживаются статусы общающихся [1, с. 256].

Приверженность традициям четко прослеживается во французском деловом протоколе, который делает ставку на формализм на всех этапах переговоров. Французы склонны к официальности и консерватизму, деловые отношения во Франции отвечают требованиям дисциплины и профессионализма. Во Франции люди встают или же привстают каждый раз, когда начальник входит в зал. Этот знак уважения, отмечающий положение, он является признаком хорошего воспитания и манер. У делового этикета и этики много направлений: правила проведения деловых переговоров, этикет назначения встреч, правила поведения за столом, имидж делового человека.

Французы очень щепетильны в вопросах этикета и требуют соблюдения определенных норм от других. Обращение к собеседнику на «ты» или по имени считается признаком невоспитанности. Общаясь с кем-либо, принято употреблять слова «мадам» («*madame*») или «мсье» («*monsieur*»). По традиции

французы выражают свое уважение и подчеркивают разницу в положении, кланяясь и называя человека по фамилии. Некоторые французы до сих пор даже к членам семьи обращаются уважительно, употребляя исключительно на «Вы» [1, с. 95].

При разговорах и беседах с французами есть некоторые темы, которые в разговоре поднимать не стоит. Это касается уровня дохода и личной жизни. Человек, нарушивший табу, может прослыть невежей и быть исключен из списка близких друзей. Умение поддерживать светскую беседу – повод для гордости. Способность говорить обо всем – целое искусство. Наиболее распространенными и удобными темами для разговора (особенно между малознакомыми людьми) являются [спорт](#) и погода. Французам нравится открыто выражать свои эмоции, поэтому не стоит удивляться, когда собеседники пытаются перебивать друг друга. Такое поведение считается нормой. Не стоит обижаться за это на французских знакомых. Французы экспрессивны как вербально, так и невербально. В плане невербального общения французы больше жестикулируют при разговоре и часто прибегают к ударениям для подчеркивания мысли. Это одна из причин, почему французские партнёры предпочитают проводить переговоры на французском языке: их вербальная коммуникация многое теряет, если будет выражена на другом языке. Существенную роль у французов играет графология. Порядок должен быть везде, не только на бумаге, но и в мыслях. Но это вовсе не означает, что они плохие слушатели. И все же во время ответа на вопрос не стоит углубляться в суть темы. Это быстро наскучит французам и считается дурным тоном [5, с. 35–40].

Обаяние французов очаровывает многих зарубежных партнеров, но поддерживать с ними деловые отношения, порой, бывает сложно. Многие французы достаточно болезненно относятся к сегодняшнему использованию английского в качестве международного языка общения, так как в прошлом языком международных переговоров и дипломатических встреч был французский. Поэтому хорошее знание французского языка всегда будет

особенно высоко оценено вашими партнерами. Если же французский язык вам не знаком, то на переговоры стоит подобрать квалифицированного переводчика, в совершенстве владеющего французским. Также возможно, французы оценят, если вы будете знать несколько фраз на их родном языке. Только очень важно выучить их правильно, так как французы очень чувствительны к ошибкам в их языке [4, с. 79–80].

Деликатность, тонкость, тактичность и вежливость воспринимаются во французской культуре, как необходимые условия социального успеха, что выводит соблюдения норм социального взаимодействия, этикета на уровень искусства, в результате чего этикетные нормы получили особую актуальность во Франции. Во французском языке используется большое количество этикетных формулировок, форм вежливости, только для окончания письма существует более десяти вежливых форм выражений, которые трудно переводятся на другие языки [5, с. 56–58].

Для французов очень важен визуальный контакт, так как он указывает на доверие и интерес к вашей встрече. Однако, постоянный визуальный контакт, такой как долгий пристальный взгляд, будет воспринят как неподобающий, особенно во время самой первой деловой встречи. Улыбка также является нормой, однако не следует воспринимать её как знак согласия, она выступает только проявлением вежливости.

Французы не придают большого значения пунктуальности и расписанию. Как отмечал один из авторов, высказывание французского короля Людовика XIV «*L'exactitude - la politesse des rois*» («Точность - вежливость королей») не является актуальным для норм поведения во Франции. У них свое представление о том, что значит прийти «вовремя». Если же все-таки опоздание было заметным, французы считают необходимым извиниться в самой лестной для собеседника форме. Значение имеет сама встреча. Для них межличностное взаимоотношение – это наилучшая форма инвестирования времени. Они уделяют деловому взаимоотношению столько времени, сколько будут считать необходимым [1, с. 135–138].

Умение вести переговоры – важный навык и основополагающий фактор успеха для дипломата и бизнесмена. Деловые переговоры – особая форма коммуникативной связи сторон с противоположными или идентичными интересами. Главной целью процесса является договоренность о последующем взаимовыгодном сотрудничестве, обмене информацией и опытом, урегулировании взаимоотношений, выяснении разных позиций по острым вопросам. В современном обществе нужно владеть всеми нюансами в ведении деловых переговоров с иностранными партнёрами. Также и для переговоров с представителями Франции нужно знать принципы и правила построения переговоров [3, с. 180–182].

Культура межнационального общения имеет сложную структуру, она включает в себя нравственные, этические, идейные, теоретические, политические, бытовые аспекты сознания и поведения людей различных национальностей в процессе общения между собой. Соответственно она проявляется в семейной, бытовой, трудовой, общественной и политической сферах их жизнедеятельности.

Структура культуры межнационального общения включает в себя принципы межэтнических отношений. Которые являются системой правил отношений между этносами, они взаимосвязаны, поскольку определяют позиции и поведение людей, программируют их. В структуру культуры межнационального общения входит также парадигма этнической идентификации и самоидентификации. Так как от нее зависит то, насколько человек осознает и отождествляет себя с тем или иным этносом и соответствующим социумом.

Самым первым этапом в подготовке к переговорам является назначение встречи, то есть выбор даты и времени, так как у французов не принято вести дело по телефону. Согласно французским традициям, любая встреча должна быть назначенной за две недели заранее и подтвержденной за день до её проведения в знак соблюдения делового этикета. Нужно убедиться в том, что время встречи удобно вашему деловому партнёру. Обычно рабочие часы – это

время с 9:00 до 19:00. Бизнес-ланч (с 12:30 или 13:00 и может длиться до 15:00) является более приемлемым, чем ужин. Но при этом нужно помнить, что бизнес и переговоры не осуществляются во время ланча или ужина. Совместный приём пищи устанавливает личные отношения. Наилучшее время для встречи обычно в 11:00 или в 15:00. Если вы опоздаете на десять минут, то к этому отнесутся с пониманием, но желательно не опаздывать. Французские служащие имеют пять недель отпуска и, как правило, используют три из них в июле или августе. Кроме того, служащие получают дополнительный отпуск (от 14 до 16 дополнительных дней к отпуску в течение года). Именно поэтому большинство офисов пустеют во время Рождества и Пасхальных каникул. Планируя деловые поездки во Францию, нужно учесть это [2, с. 155–158].

Самое первое впечатление очень важно для французов, оно будет иметь огромное влияние на развитие деловых связей. При вступлении в деловые отношения с французскими партнёрами нужно принимать во внимание целый ряд коммуникативных аспектов, как вербального, так и невербального плана. У французов принято оставлять визитные карточки секретарю при входе в кабинет или же можно отдать партнёру. В визитной карточке помимо вашего имени и контактных данных следует уточнить: должность и название организации, академический статус, так как французы придают этому большое значение. В оформлении карточек предпочтительнее использовать два языка: ваш родной и французский, либо родной и английский. Внимание к деталям высоко ценится во Франции, и факт наличия двуязычной визитной карточки является прекрасной возможностью доказать это. Любая деловая встреча обязательно начинается и заканчивается рукопожатием, у французов оно как правило довольно быстрое и лёгкое. Также у французов присутствует тенденция к более сокращённому личному пространству. В процессе переговоров участники обычно держатся на расстоянии вытянутой руки. Кроме того, прикосновения к плечу или похлопывания по руке входят в норму французского делового этикета. Прежде чем обсуждать деловые вопросы, французы хотят узнать вас как можно лучше. Для установления

взаимопонимания и доверия хорошо продемонстрировать знание истории Франции, искусства, философии, обсудить за обедом французскую кухню и вино [3, с. 151–154].

Переговоры часто переходят в оживленные дебаты. В этом случае от собеседника ждут чёткого изложения и аргументации его точки зрения. Моменты молчания случаются очень редко, только когда тема обсуждения исчерпана, и не добавлено ничего нового. Французы будут задавать вопросы и обсуждать всё детально, так что необходимо всё продумать, логически спланировать и организованно подойти к беседе. Кроме того, обычно французская сторона фокусирует внимание на всех аспектах предложения и просит объяснений. Французы будут судить о вас по тому, как вы демонстрируете свои интеллектуальные способности. Вы вызовете уважение к себе, если сможете эффективно защищать вашу точку зрения и продемонстрируете при этом прекрасную информированность по вопросу и стойкость в занятой позиции [1, с. 208–210].

В течение деловых переговоров следует быть готовым отвечать на прямые и подробные вопросы. Французам обычно нужно время, чтобы прийти к соглашению, и чем дольше длятся переговоры, тем выше шансы на успех. Во Франции большое значение при обсуждении вопросов имеет иерархия: только человек, имеющий высшую позицию, может принимать окончательное решение.

В знак благодарности своим партнёрам часто дарят небольшие подарки.

Подарки – это давний способ оказать знак внимания, выразить расположенность деловому партнёру, поэтому во Франции хорошо воспримут подарки, выбранные с учётом интеллектуальных или эстетических интересов.

Стиль нашей одежды – это своеобразный язык общения. Образ может многое сказать о человеке. Исследования показали, что стиль одежды изменяет самоощущение человека и впечатление, которое мы производим на окружающих нас общество. Правильно подобранная одежда обеспечит речи большую надёжность, а вам придаст уверенности и ясности в суждениях.

Для обеспечения хороших отношений с деловыми партнерами одного знания правовых норм недостаточно. Также очень важно соблюдать определенные протокольные правила и обычаи.

Во Франции, деловой костюм несколько строже, чем в большинстве других стран. Главное требование к внешнему виду в бизнесе и дипломатии Франции – это безукоризненность. Это касается одежды, обуви, волос и даже рук. Французы всегда отдают предпочтение более простой одежде, но в то же время элегантной и изысканной. Ещё одним критерием вашей одежде также является качество материала, из которого она изготовлена. Одежда должна быть высокого качества, и только из натурального материала. В этой стране широко распространены аксессуары, которые помогают дополнить ваш индивидуальный образ. Ювелирные украшения во Франции носят обычно только по вечерам. При выборе вашего костюма лучше всего обратиться к более консервативным вещам. Зимой предпочтение отдается темным костюмам, весной и летом можно позволить себе некоторые вольности, также французы никогда не забывают о моде. Важно, чтобы ваша одежда была подобрана со вкусом и выглядела стильно. Если у вас есть какие-то сомнения по поводу формы одежды, не стесняйтесь задавать вопросы своим французским коллегам [5, с. 104].

Для неформальных встреч могут быть выбраны элегантные вечерние и коктейльные наряды, пиджак для мужчин. Женщинам, как и мужчинам, рекомендуется одеваться просто и в то же время элегантно. Даже в свободное время считается дурным тоном одеваться слишком вычурно и оригинально.

Вся остальная одежда, включая джинсы и кроссовки, подходит для прогулок по улице, занятий спортом.

Если получаете приглашение с указанием о неформальности одежды, то не думайте, что вам можно надеть повседневную одежду. Неформальность может выражаться в том, что одежда должна быть подобрана со вкусом, но даже в этом случае мужчина обязательно должен быть в пиджаке.

Этикет не позволяет во время переговоров снимать пиджаки или

распускать узлы галстуков, за исключением случаев, когда это предлагается сделать главе делегации ваших партнеров, давая понять, что настало время для неформального общения («встреча без галстуков»).

Национальный стиль ведения переговоров во Франции можно охарактеризовать как экстравертивный, личностный, часто эмоциональный, но подчиненный логике. Французский язык, как и сами французы очень точный и соразмерный.

Список литературы:

- 1 Деловое общение. Деловой этикет; М.: Юнити–Дана, – 2008. – 432 с.
- 2 Бурчинский, В. Н. Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции / В.Н. Бурчинский. – Восток-Запад, АСТ - Москва, – 2006. – 360 с.
- 3 Василенко, И. А. Искусство международных переговоров / И.А Василенко. – М.: Экономика, – 2011. – 352 с.
- 4 Дудина, И. А. Деловые переговоры. Искусство и ремесло / И. А. Дудина. – М., – 2010. – 448 с.
- 5 Болдина, Л. А. Деловой французский язык / Л. А. Болдина. – М.: ИКЦ «МарТ» – 2005. – 128 с.
- 6 Литвин, А. Н. Деловой этикет / А. Н. Литвин. – М., – 2003. – 221 с.
- 7 Коняева, Е. А. Особенности лексического состава деловой корреспонденции в русском и французском языках / Е. А. Коняева // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Теория языка. Семиотика. Семантика. – 2013. – № 4. – С. 102–107.