

УДК 339.92

Особенности международной коммуникации в Испании

Зябилова Джамиля Искяндаровна

Пензенский государственный университет, Россия, Пенза, e – mail: [mc.dgamilya98@mail.ru](mailto:mc.dgamilya98@mail.ru)

Деловые переговоры – это вид совместной деятельности с партнерами, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договоров, сделок, контрактов. Переговоры всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично – расходятся. Однако необходимо учитывать не только интересы партнеров, но и их видение проблемы, подлежащей обсуждению, отношение к переговорам и многое другое. Деловые переговоры можно разделить на два типа – внутренние и внешние. Внутренние переговоры проводятся внутри своей команды либо компании. Внешние переговоры – это те, в которых присутствует приглашенная сторона, это могут быть партнеры, конкуренты или заказчики. При внешних переговорах партнеры или заказчики могут быть приглашены из других стран. В связи с этим необходимо заранее изучить особенности проведения переговоров, деловой этикет и культуру страны партнеров для удачного завершения сделки. Именно поэтому в данной статье на примере Испании рассматриваются особенности международной коммуникации, деловой этикет и другие важные аспекты, влияющие на результат переговоров. Выделяются сильные и слабые стороны представителей страны, а также общие правила поведения с испанцами.

Ключевые слова: международная коммуникация, особенности испанцев, деловые переговоры, важные аспекты переговоров, деловой этикет, культура испанцев

Features of international communication in Spain

Zyabirova Dgamilya Iskyandarovna

Penza state university, Russia, Penza, e – mail: [mc.dgamilya98@mail.ru](mailto:mc.dgamilya98@mail.ru)

Business negotiations are a type of joint activity with partners aimed at solving the problem and providing for conclusion of contracts, transactions, contracts. Negotiations always involve at least two participants whose interests partially coincide and partially differ. However, it is necessary to take into account not only the interests of the partners, but also their vision of the problem to be discussed, their attitude to negotiations and much more. Business negotiations can be divided into two types - internal and external. Internal negotiations are held within their team or company. External negotiations are those in which the invited party is present, they can be partners, competitors or customers. Partners or customers may be invited from other countries in external negotiations. In this regard, it is necessary to study in advance the peculiarities of negotiations, business

**etiquette and culture of the partner country in order to successfully complete the deal. That is why this article, on the example of Spain, deals with the peculiarities of international communication, business etiquette and other important aspects affecting the outcome of negotiations. The strengths and weaknesses of the country 's representatives, as well as the general rules of conduct with the Spanish, stand out.**

Keywords: International communication, Spanish features, business negotiations, important aspects of negotiations, business etiquette, Spanish culture

В современном мире деловые отношения развиваются не только в пределах одной страны, но и между партнерами разных стран. Необходимо знать особенности международной коммуникации с теми странами, с которыми будет проходить сотрудничество. В связи с этим в данной статье рассматриваются особенности международной коммуникации в Испании, для проведения дальнейших переговоров без ошибок. В этом заключается актуальность данной работы.

Основной целью данной статьи является – изучение особенностей международной коммуникации в Испании. Для этого необходимо выполнить следующие задачи:

- Выделить особенности представителей страны;
- Рассмотреть особенности международной коммуникации в Испании;
- Изучить деловой этикет Испании.

В данной работе в качестве материала используются: научные статьи других авторов, учебные пособия и электронные ресурсы.

Испанцы – очень темпераментные. Национальному испанскому характеру свойственны такие черты, как свободолюбие, неустрашимость, энергичность, авторитарность, авантюризм, лень в работе.

В коммерческих делах с испанцами следует учитывать особенность национального менталитета: они дружелюбны, открыты к сотрудничеству, но больший интерес проявляют не к товарам и услугам партнера, а к нему самому, как личности.

Испанцы очень душевные люди, поэтому во время делового общения не приемлют холодность. Их темперамент часто можно оценить уже при первой встрече. Они любят поговорить, тщательно обсудить все детали; их речь часто многословна, красноречива и экспрессивна. Обожают знакомиться с новыми людьми, встречаться с друзьями и потому назначают бесконечные встречи, чтобы вместе позавтракать, выпить кофе и провести в приятной компании несколько часов. Кроме этого, молодое поколение не представляет себе жизни в пригороде, так как жизнь в пригороде кажется им невыносимо скучной. Но, естественно, отдых и встречи с друзьями происходят только в вечерне – ночное время и выходные, ведь работа тоже является необходимой частью жизни, но не ради денег. Дом,

машина, отдых и прочие радости жизни являются лишь предметом интереса, но не стоят того, чтобы работать не покладая рук. Счастье для испанца гораздо важнее денег [3].

Испанцы то и дело меняют свое мнение. Ни о какой организованности не может идти и речи. Единственное, что можно сказать об испанцах, так это то, что они непредсказуемы. Они – эгоисты, что не позволяет им жертвовать даже малой толикой собственного удовольствия ради общего дела. Отсюда – отсутствие каких-либо угрызений совести, нетерпимость к критике и страсть к нравоучениям. На очень многие вопросы испанцы могут пожалть плечами и это нормальная реакция. Но, пожалуй, кое – что может посоревноваться с удовольствием за право первенства в жизни испанца. Это – семья.

Можно сказать, что мировоззрение испанца предопределено его семьей. От нее зависит, нравится ему жизнь или нет. Семья и дом для испанца неизмеримо важнее всяких материальных благ, и отказ от семейного благополучия рассматривается как потеря, а не приобретение. Для испанцев дети, чьими бы они ни были, стоят так же высоко, как и семья, и потому они не только не понимают, как можно не допустить ребенка к развлечениям взрослых, как это принято в Англии, но и считают это нецивилизованной дикостью [3].

Отношение к пожилым людям тоже очень показательно. Испанцы не имеют привычки забывать пожилых родственников. Дома для престарелых – вещь в Испании редкая, и предназначены они, в основном, для тех несчастных, у кого действительно никого не осталось [3].

Открытие бизнеса в Испании – дело достаточно сложное, поэтому, решившись на это, нужно изучить все особенности бизнес – среды. Непонимание культуры своего испанского партнера может привести не только к разногласию в деловых отношениях, но и фиаско в создании общего дела, которое будет обречено на провал, еще не успев начаться.

Во многом деловой этикет в Испании соответствует мировым стандартам, однако есть некоторые нюансы, о которых необходимо знать иностранным бизнесменам, решившим построить бизнес в Испании. Важно учитывать, что в большинстве случаев испанцы ведут дела с людьми одинакового статуса и уровня, а на кону успеха в отношениях партнеров будет стоять доверие, а не жажда прибыли. Чтобы завоевать доверие у испанца, нужно пройти немалый путь, шаг за шагом следуя правилам делового этикета и добиваясь полного расположения партнера [4].

Испанские бизнесмены очень тщательны в выборе своего партнера и в первую очередь налаживают устный контакт. В большинстве случаев заключению контракта предшествуют месяцы, а иногда и годы общения. А вот при его заключении испанцы

предпочитают строго придерживаться прописанных условий и ожидают того же от своего партнера.

Согласно деловому этикету Испании, при знакомстве со своими бизнес – партнерами испанцы традиционно обходятся рукопожатием и обменом визитными карточками. Известно, что обмен визитками очень важен, визитки должны быть на двух языках: английском и испанском. Обычной формой приветствия среди знакомых людей является рукопожатие, однако между мужчиной и женщиной допускается рукопожатие с двойным поцелуем (по одному в каждую щеку, начиная с левой стороны). Давно знакомые друг с другом мужчины после рукопожатия могут обняться, женщины обмениваются поцелуем [4].

Правильные формы обращения в Испании: «Дон» и «Дона» для мужчин и женщин соответственно. Многие молодые испанцы говорят по – английски, а пожилые люди предпочитают говорить по – французски. Честь и уважение очень важны в Испании: возраст человека дает определенный статус. Интересно отметить, что немногие женщины ищут руководящие должности в местных компаниях [2].

Еще до начала встречи нужно определиться с языком переговоров. Испанцы очень любят свой язык и несмотря на то, что английский является международным деловым языком, вести беседу они предпочитают на испанском. Поэтому имеет смысл прийти на встречу с переводчиком.

Переговоры можно начать с разговоров о погоде или спорте, иногда они говорят слишком много, потому что заинтересованы в многословных дебатах [1, с. 66]. Знание испанской истории и культуры представляет большую ценность для испанских деловых партнеров. Культура, искусство, литература, достопримечательности, национальные традиции, спорт, политическая жизнь – самые подходящие темы для разговора, но это оскорбит ваших испанских партнеров, если вы критикуете одну из испанских традиций – корриду [5].

Во время переговоров испанские бизнесмены часто полагаются на сообразительность и спонтанность, а не на тщательную подготовку и планирование. Испанцы предпочитают косвенные высказывания и стараются избегать слова «нет» в ответе. Но каталонцы в некотором роде разные, а остальные испанцы считают их довольно простыми или даже грубыми [5]. Каждая испанская провинция имеет свою аутентичную культуру, однако, чем ближе к югу, тем более открыто выражаются чувства, и общение становится менее формальным.

Поскольку испанцы очень любят много говорить, то регламент встреч часто не соблюдается. Несмотря на это, пытаться прервать разговор или намекнуть на то, что встреча затянулась ни в коем случае нельзя, это может очень сильно обидеть собеседника.

Не ставьте собеседника в неудобное положение, поскольку для испанцев такие понятия, как гордость и честь, имеют первостепенное значение. После того, как беседа на отвлеченные темы закончится и ни одна чашка кофе будет выпита, можно приступать к решению деловых вопросов. Ваши предложения должны быть обстоятельными и практичными. Грандиозные проекты воспринимаются не всегда хорошо. Но все ваши идеи и предложения могут быть отвергнуты, если вы будете неподходяще выглядеть, встречают испанцы по одежке.

Необходимо помнить об одной из известных испанских традиций – сиесте: у вас не должно быть встречи в часы сиесты. Важно знать, что в разных частях Испании это время отличается, например, в Валенсии и Барселоне, предполагаемая продолжительность сиесты составляет от 14 до 17 часов; в Марбелье и Малаге с 13:00 до 17:30; в Бильбао и Сан – Себастьяне это с 13 до 15 часов. В некоторых случаях испанцы могут быть не очень пунктуальным, и могут опаздывать [5].

Для испанцев такие аспекты, как внешний вид, протокол и формальности имеют огромное значение, чтобы вас восприняли должным образом. [6].

Внешность делового мужчины в Испании ничем не отличается от внешнего вида его коллег в других странах. Костюмы обязательно классического стиля, как правило, серого или синего цветов. Рубашки белые или светлых тонов с длинными рукавами. По мнению специалистов, деловой мужчина должен иметь галстуки разных оттенков для холодного и жаркого времен года. Длина галстука – до пояса. Обувь классическая, мокасины допускаются при условии, если они не выбиваются из общего стиля. Цвет обуви и цвет ремня на брюках должны совпадать. Из аксессуаров допускается обручальное кольцо, не очень дорогие часы, запонки, булавки, носовой платок.

Внешность деловой женщины должна быть безупречной. Необходимо обращать внимание на такие аспекты внешности, как макияж, маникюр, одежда (платья, брюки, юбки, блузы, пиджаки, чулки, колготки), обувь, сумки, украшения (серьги, кольца, браслеты, цепочки, часы). Все должно сочетаться друг с другом, не быть кричащим, блестящим, вульгарным, открытым и провоцирующим. Деловая женщина не может позволить себе прозрачную одежду, вечерний макияж в дневное время, яркий маникюр, распущенные длинные волосы [4].

Испанские бизнесмены предпочитают обсуждать бизнес в ресторанах, деловой завтрак, во время которого обсуждаются важные вопросы, более характерен для Барселоны, чем для Мадрида. В Барселоне бизнес – ланч может длиться около двух часов. Кастильцы не говорят о бизнесе за обедом, в то время как каталонцы считают это вполне

приемлемым. После успешных переговоров испанцы могут пригласить вас в ресторан и не забыть: если вы пригласите своих партнеров, вы заплатите за них.

Важно отметить, что переговоры с испанскими менеджерами, которые хотят внести свой вклад в переговорный процесс, находятся в довольно шумной обстановке, но окончательное решение остается за боссом.

Испанцы любят, когда кто – то благодарит их, а лучшие подарки иллюстрируют альбомы с видами родной страны или местности, музыкальными треками и подарками, рекламой вашей компании. Испанцы не часто приглашают своих деловых партнеров к себе домой, но если вас приглашают, вам следует принести подарок, это может быть коробка хороших конфет или бутылка хорошего вина. Выбирая цветы, следует избегать георгинов и хризантем, потому что они символизируют траур [2].

Таким образом, в данной статье были рассмотрены основные характеристики испанцев. Выявлено, что испанцы – очень темпераментные, но душевные люди, поэтому во время делового общения не приемлют холодность. Испанцы любят поговорить, тщательно обсудить все детали; их речь часто многословна, красноречива и экспрессивна. Жесткие временные рамки совсем не по душе испанцам; они не пунктуальны и пятнадцатиминутное опоздание является для них практически нормой.

А также выделены основные особенности международной коммуникации и делового этикета. Открытие бизнеса в Испании – дело достаточно сложное. Испанские бизнесмены очень тщательны в выборе своего партнера и в первую очередь налаживают устный контакт. В большинстве случаев заключению контракта предшествуют месяцы, а иногда и годы общения. А вот при его заключении испанцы предпочитают строго придерживаться прописанных условий и ожидают того же от своего партнера.

Во многом деловой этикет в Испании соответствует мировым стандартам, однако есть некоторые нюансы, о которых необходимо знать иностранным бизнесменам, решившим построить бизнес в Испании.

## Список использованных источников

1. Александра Ю.Г. Особенности ведения деловых переговоров европейских стран / Ю.Г. Александра // Российский внешнеэкономический вестник. – 2011. – № 2 (февраль). – С. 63 – 68.
2. Устинова Л.П. Особенности переговорного процесса с представителями Испании / Л.П. Устинова // Гуманитарные научные исследования. – 2017. – № 2 [Электронный журнал]. – URL: <http://human.snauka.ru/en/2017/02/20488> (Дата обращения 17.12.2019)
3. Деловая культура Испании – URL: <http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/508/> (Дата обращения 16.12.2019)
4. Деловой этикет в Испании – URL: <https://espanarusa.com/ru/pedia/article/588497> (Дата обращения 16.12.2019)
5. Испанский стиль ведения переговоров – URL: [http://studme.org/177711107261/etika\\_i\\_estetika/ispanskiy\\_stil\\_vedeniya\\_peregovorov](http://studme.org/177711107261/etika_i_estetika/ispanskiy_stil_vedeniya_peregovorov) (Дата обращения 16.12.2019)
6. Переговоры с испанцами – URL: [http://life-prog.ru/1\\_26098\\_peregovori-s-ispantsami.html](http://life-prog.ru/1_26098_peregovori-s-ispantsami.html) (Дата обращения 16.12.2019)