



Национальные особенности делового общения





Встречи и приветствия

- Во время приветствия шведы обмениваются рукопожатиями, причем так приветствуют друг друга как мужчины, так и женщины. Обязательно нужно убедиться, что во время рукопожатия вы поддерживаете зрительный контакт с человеком; необходимо пожать руку собеседнику как вначале, так и по окончании встречи. Для шведов важно сохранение личного пространства, поэтому рекомендуется соблюдать определенную дистанцию и не вторгаться в это пространство. В то же время шведы отличаются чрезвычайным дружелюбием.





Время

- Важными чертами национального характера шведов являются точность, любовь к порядку и планированию, организованность и пунктуальность. В Швеции огромное значение придают пунктуальности, которая является прямым свидетельством вашей надежности. О встрече всегда договариваются заблаговременно. Желательно назначать встречу как минимум за две недели. На переговоры являются точно в назначенное время, отклонение от которого не должно превышать 3-5 минут, в исключительных случаях - до 15 минут.





Визитки

- Любое деловое знакомство в Швеции начинается с обязательного обмена визитными карточками, поэтому всегда необходимо иметь с собой достаточное их количество. Если в ответ на протянутую визитную карточку вы не можете дать свою, вам следует извиниться, объяснив причину и пообещав послать визитку при первой возможности. И даже если ваше первое общение было совсем непродолжительным, при следующей встрече бизнесмен, имеющий вашу визитную карточку, не станет относиться к вам как к абсолютно незнакомому человеку.





Деловая одежда

- Шведы, а также представители других стран Скандинавии предпочитают в одежде классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску или серый костюм. Летом допускаются костюмы светлых тонов.





- А что касается гардероба деловой женщины, то здесь шведские каноны гораздо лояльнее. Прекрасно впишутся в деловой стиль строгий, не очень яркий модный костюм, не слишком вычурное платье. Современные женщины широко используют брючные костюмы. Разумеется, стиль одежды в разных компаниях существенно отличается. Так, в банках, серьезных финансовых, консалтинговых компаниях принято одеваться строго, в других же фирмах сотрудники могут приходить на работу в повседневной одежде.
- Основное требование, касающееся одежды, - не одеваться вычурно. Деловой стиль, как и стиль общения на работе, отличается демократичностью.



Подарки

- Подарки как способ оказания внимания и расположения приняты и в деловой среде. Однако правила, определяющие уместность подарка, в значительной мере зависят от традиций страны. В европейских, в т. ч. и шведских деловых кругах уже сложился определенный ритуал дарения и определен круг товаров, которые рассматриваются не как взятки, а как подарки. Как правило, это различные фирменные и национальные сувениры, иногда - производимая компанией продукция. Деловым партнерам дарят календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество - алкогольные напитки. Нужно отметить, что представители европейских (и в частности, шведских) фирм очень щепетильно относятся как к получению, так и к дарению подарков, которые рассматриваются не только как символы и знаки внимания, но и как инструменты оказания определенного давления на партнера. Кодекс поведения бизнесмена осуждает подобную практику.



Ведение переговоров

- Переговоры в Швеции чаще всего происходят в помещении, специально предназначенном для этой цели. Согласно правилам этикета служащий фирмы, встречающий посетителей, провожает их в помещение, где будут проходить переговоры. Традиционно шведы начинают деловую встречу с обсуждения общих тем - впечатления гостей, спорт, погода, достопримечательности и т.д. К этой части встречи стоит заранее подготовиться. Налаживание дружеских отношений играет для шведов большую роль. Как уже было отмечено ранее, приветствие предполагает рукопожатие. Обниматься и целоваться при встрече у шведов не принято, если это не близкие друзья или родственники.



- При налаживании деловых контактов важно учитывать также некоторые особенности восприятия шведов. Например, если на переговорах вам задали вопрос, ответ на него должен звучать в первых же словах. Если этого не происходит, внимание рассеивается, а пространное объяснение может вызвать раздражение. Очень важно знать принятые у шведов вежливые формы отказа или отрицания, которые часто вводят в заблуждение иностранцев. Представители этих стран не любят назойливости, скандальности, агрессивности и всеми силами стремятся избегать конфликтов и обид. Поэтому они часто используют различные выражения, общий смысл которых сводится к простому слову «нет»: «Это, пожалуй, будет сложнее», «Может быть», «Попытаюсь», «Трудно сказать».



- Во время деловых переговоров шведы тщательно изучают предложение и учитывают малейшие детали. Необходимо отметить, что шведам в итоге достаточно достигнуть того момента в переговорах, когда предельно чётко и ясно очерчиваются контуры оптимального решения. Не стоит ожидать, что после окончания переговоров вы будете приглашены в ресторан и тем более надеяться, что переговоры будут проходить в ресторане. Летом в Швеции деловая жизнь обычно замирает, все стремятся отдохнуть, поэтому лучше не назначать на эти месяцы деловых встреч. Это может быть воспринято как бестактность.



Заключение

- Итак, достаточно ясно видно, что несмотря на существующие отличия в традициях и правилах в разных странах, основные принципы остаются постоянными – уважение к партнеру и его времени, уважение его права на личную жизнь и поддержание определенной дистанции между вами, уважение к культуре и истории данной страны. Пожалуй именно это главное в любых, в том числе и деловых отношениях с жителями других стран.



Спасибо за
внимание

