

С.Сейфуллиннің 125 жылдығына арналған «Сейфуллин оқулары – 15: Жастар, ғылым, технологиялар: жаңа идеялар мен перспективалар» атты халықаралық ғылыми-теориялық конференциясының материалдары = Материалы Международной научно-теоретической конференции «Сейфуллинские чтения – 15: Молодежь, наука, технологии – новые идеи и перспективы», приуроченной к 125-летию С.Сейфуллина. -2019. - Т.II, Ч 1 - Б.208-211

## КЕЛІССӨЗДЕР ЖҮРГІЗУДІҢ ШЕТЕЛДІК СТИЛЬДЕРІ

*Кабдурахим Д.*

Қазіргі әлемде адам қызметінің барлық салаларында халықаралық байланыстардың қарқынды өсуі байқалады. Іскерлік келіссөздерді дайындау және өткізу процесінде тілдік кедергілерді жою мәселелері, сондай-ақ мәдениетаралық коммуникацияның ерекшеліктерін есепке алу туындайды. Халықаралық келіссөздер жүргізу ережелері қатысушылардың мәдени және Ұлттық ұқсастығына байланысты өзгертілетін белгілі бір критерийлерді қамтиды.

Елдің мәдениеті, ұлттық дәстүрлері, менталитет ерекшеліктері, құндылықтар жүйесі, діни сенім дипломатия деңгейінде де, іскерлік байланыстар деңгейінде де халықаралық қызметте ескерілуі тиіс. Сондай-ақ мәдениеттің түрлі аспектілерін, атап айтқанда ойлау түрін, мінез-құлықтық стереотиптерді, билік құрылымдарының иерархиясын, іскерлік этиканы, мотивация ерекшеліктерін, ұлттық киім мен асүйлерді, уақытты қабылдауды, аға ұрпаққа қарым-қатынасты және т. б. білдіретін ұлттық өзіндік ерекшеліктерді де ескеру қажет. Әр түрлі мәдениет өкілдерімен іскерлік байланыстар мәдениетаралық коммуникация процесінде ұлттық ерекшеліктерді есепке алуды және мұқият қарауды талап етеді.

Бұл мақалада біз үш Азия және үш Еуропа елдерінің іскерлік этикетінің айырмашылықтарын, негізінен мәдениетке, дәстүрлерге және менталитетке негізделген келіссөздер жүргізудің ерекшеліктерін қарастыратын боламыз. Сонымен қатар, әр түрлі мәдени ойлау қабілеті бар 6 елдің іскерлік Этикет аспектілері бойынша салыстырмалы талдауы жүргізілді.

### **Келіссөздерді жүргізудің батыс еуропалық стилі.**

Ағылшын кәсіпкерлері үшін жағдайлық тәсіл тән. Олар әрдайым жағдайға қарайды және жағдайға байланысты келіссөздер процесінің барысын өзгертеді. Олар коммерциялық келіссөздерге жақындайды және прагматизмнің үлкен үлесімен. Келіссөздегі әріптестердің ережелеріне байланысты ең жақсы шешім табылуы мүмкін деп ойлайды. Бұл ретте олар өте икемді, қарама-қарсы жақтағы бастамаға ықыласпен жауап береді. Мұнда батыл әрекет етуге болады. Ағылшын серіктестеріне іске және эмпиризмге прагматикалық көзқарас тән, яғни үлкен тәжірибеге сүйене отырып, олар шешім қабылдайды. Ағылшын дәстүрлі үшін өткір бұрыштарды болдырмау болып табылады. Ағылшын бизнесмендері Батыс іскерлік әлеміндегі ең

білікті елдердің бірі болып табылады. Олар қатаң ұстануға тиіс іскерлік қарым-қатынастың белгілі бір рәсімін жасады.

Ағылшындармен қарым-қатынаста іскерлік этика өте бағаланады және олар осы этиканы сақтайтын бизнесмендермен қарым-қатынас жасауды қалайды. Бұл жерде осы халыққа, олар бөлісетін идеалдарға, әдет-ғұрыптар мен дәстүрлерге деген сыйластықты атап өту қажет. Барлық осы мәселелер өте шыдамды және дұрыс болуы тиіс. Әңгіме барысында сұхбаттасушының бейімділігін, оның әдетін тану керек. Мұнда сіз кездескен немесе келіссөздер жүргізген адамдар туралы ұмытпау маңызды емес.

Келіссөздерде ағылшын тарапының ұстанымын анықтау үшін сауда-саяси фактор өте маңызды, ол кейде фирманы айқын коммерциялық пайда арқылы шегуге мәжбүрлейді. Бұл жағдайда саяси мәселелер пайдадан жоғары болады. Ағылшындар серіктестермен байланыстардың ұзақтығына ерекше көңіл бөледі, яғни таза достық қарым-қатынастармен нығайтылған іскерлік қарым-қатынастар ұзақ болған сайын, ағылшын бизнесменіне мәміле жасау оңайырақ, егер өзіне зиян келтірмесе, онда өте аз пайдамен.

### **Келіссөздер жүргізудің француз стилі.**

Францияда іскерлік стильге көптеген басқа елдерге қарағанда бірнеше стиль жатады. Консервативті киіну жақсы.

Сіз "бейресми" киімнің ("dikontracti") көрсетілуімен шақыру алған кезде, сізді футболка мен жаттығу шалбарында қабылдайды деп ойламаңыз. "Habilli" шақыруы әдетте классикалық кешкі киім нұсқасын ұсынады. Барлық қалған киім, соның ішінде джинсы мен кроссовкасы көшеде серуендеуге, спортпен айналысуға қолайлы.

Әйелмен әңгіме барысында "мадам", ер адаммен — "месье" (бұл жалпы қабылданған өтініш нысандары) үндеуін пайдаланыңыз. Бүгін "мадмуазель" сөзі сирек қолданылады, сондықтан оны болдырмау керек. Және тағы: ол сізден бұл туралы сұрағанша аты бойынша іскерлік серіктесті атамаңыз. Сізге ұсынбағанша, «сен» деп сөйлеуге асықпаңыз.

Француздарда телефон арқылы іс жүргізу қабылданбаған, сондықтан жеке кездесулерді тағайындауға тырысыңыз. 21.00 кейін оларға үйге қоңырау шалудың қажеті жоқ, әсіресе бизнес туралы айту керек. Олар іскерлік кездесулер, келіссөздер француз тілінде, тіпті өздері басқа тілдерді меңгерген болса да жүргізуді қалайды.

Француздар шешім қабылдау алдында бірнеше рет қайта тексеруге үйренеді. Сондықтан сізге талқыланатын мәселе бойынша шешім қабылдауды күтуге жеткілікті ұзақ уақыт қажет болатынына дайын болыңыз.

Францияда мәселелерді талқылау кезінде иерархия үлкен маңызға ие: тек жоғары позицияға ие адам ғана түпкілікті шешім қабылдай алады. [1] Сондықтан француз компанияларымен іскерлік байланыстар тиісті иерархиялық деңгейде орнатылуы өте маңызды.

### **Келіссөздер жүргізудің неміс стилі.**

Неміс келіссөздер жүргізу стилі құрғақтықпен және педантиктікпен сипатталады. Ең алдымен, әрбір мәселе айқын орын алады. Неміс серіктестері өте есептелді, олар өз ақшаларын басқа ешкім санай алады. Олар

дұрыс шешім табу мүмкіндігіне сенімді болғанда ғана келіссөздер жүргізеді. Неміс серіктестерімен келіссөздер жүргізе отырып, олардың ұқыптылыққа, дәлдікке, мінез-құлықты қатаң регламенттеуге деген құштарлығын ескеру қажет.

Есте сақтау керек. Немістер титулдарға үлкен мән береді. Талқылау барысында айқындыққа, айқындыққа, қысқа болуға, бос және білмейтін сөздер мен сөздерді қолданбауға ұмтылу керек.

Барлық ұсыныстар мен ескертулер тек іскерлік және нақты сипатқа ие болуға тиіс. Немістер іскерлік серіктестер ретінде өте ұқыпты және мұқият. Егер сіз келісімдердің барлық шарттарын сақтай алатынына күмән келтірсеңіз, олардан алдын ала бас тартқан жөн.

### **Келіссөздерді жүргізудің азиялық стилі.**

#### **Үндістандағы іскерлік этикеттің ерекшеліктері.**

Үндістандағы іскерлік кездесу қысқа және жеңіл қол алысудан басталады. Құттықтай отырып, әйел-индуска аздап тағзым еткен жөн.

Үшінші тұлға арқылы танысуға тырысыңыз. Бұл сіздің адамыңызға сенім қосады, өйткені үндістер онымен іскерлік қарым-қатынас бастамас бұрын адаммен жақсы танысуды қалайды. Кездесуді белгіленген оқиғаға дейін бір немесе екі ай бұрын жазбаша түрде белгілеңіз. Сіздің ниетіңізді растаңыз және оның соңғы минутында жойылмағанына көз жеткізіңіз. Таныстыру әңгімесін қолдаңыз. Бұл жалпы құбылыс, және бірінші кездесу кезінде сіз бизнес мәселелерін қозғамаса, таң емес. Серіктестерге күн тәртібін және басқа да ақпараттық материалдарды алдын ала жіберіңіз. Алдыңғы кеңесті талқылау және келесі қадамдар туралы сөйлесу үшін қосымша кездесуді белгілеңіз. Үнді бизнесмен шарттың әрбір тармағын ұзақ ойлайды. Жедел шешім қабылданбайды.

Үндістанда жүргізіліп жатқан қосылу саясаты, қытайлықтар шекарасын бұзу, Кашмир, Пәкістан мен Бангладеш сияқты "қауіпті" тақырыптардан аулақ болу керек. Ел экономикасы қолдау көрсететін қару-жарақ пен қатты шетелдік көмек көрсетуді бұзатын Үндістанның кедейлік туралы әңгімелері үзілді-кесілді алынып тасталды.

Мемлекеттік кәсіпорындардағы Менеджмент өте бюрократиялық. Жеке секторда өте авторитарлық және бір қолында шоғырланған. Бейресми қарым-қатынасқа келетін болсақ, ол бірінші кездесуден кейін сақталады. Осыдан кейін қарым-қатынас орнатылады. Әйелі жақсы таныс. Тілдерге қатысты, бизнесте ағылшын тілі қолданылады. Елде 15 ресми тіл, оның ішінде ең көп қолданылатын және ресми-хинди.

### **Келіссөздер жүргізудің жапондық стилі.**

Киімде жапондықтар бөлінбейді. Жапон іскерлік әлеміндегі костюм мен сыртқы көрініс стилі өте консервативті. Жапон бизнесмендерімен байланыс кезінде костюм және галстук міндетті. Киім таза және ұқыпты болуы керек, әсіресе аяқ киім.

Келіссөздер үстеліне бірден сыпайы болмайды. Әңгімелесуші қандай орынға тұру керектігін көрсеткенше күту керек. Сонымен қатар, егер

келіссөздер кезінде құрметті қонақ келсе, онда барлық қатысушылар оның кивкасына тұрып, сәлемдесуі тиіс.

Келіссөздер жүргізу кезінде серіктестерге қауіп төндірудің қажеті жоқ. Жапонияда мұндай әдістер тиімді емес. Жапондықтар тек олар өзара болған жағдайда ғана жол беруге бара алады.

Жапондықтардың қарым-қатынас тәжірибесінде визит карточкаларын пайдаланудың маңызы зор. Олар өзіндік "жеке куәлік" рөлін атқарады, онда аты, тегі және атқаратын қызметінен басқа, жапондықтар үшін ең бастысы — қандай да бір фирмаға немесе ұйымға қатыстылығы көрсетіледі, бұл, сайып келгенде, оның қоғамдағы жағдайын анықтайды. Сондықтан, жапон бизнесінің өкілдерімен танысу визит карточкаларымен міндетті түрде алмасудан басталатынын есте сақтау қажет, сондықтан жапондықтармен қарым-қатынаста үнемі визиткалар жеткілікті болуы қажет. Егер созылған карточкаға жауап ретінде сіз өзіңнің орнына ұсынбасаңыз, бұл жапон бизнесін қорлауы немесе қорлауы мүмкін.

### **Қытайда келіссөздер жүргізу стилі.**

Қытайлықтар келіссөздер процесін ұзартуға, созуға бейім. Алдын ала ойластыру керек, Сіз баруға дайын қандай жеңілдіктер. Қажет сабыр бол. Қытайдың үлкен бюрократиялық аппараты түрлі мәселелерді келісуде көп уақыт пен күш жұмсайды. Сіздің жағдайыңыз немесе дәрежесі Қытайда бизнес жүргізу үшін маңызды. Сондықтан келіссөздер өте жоғары деңгейде болған жағдайда орынбасарға немесе көмекшіге емес, компания басшысына барған жөн.

Қытайлықтар әлеуетті серіктестің абыройы мен оң жақтарын барынша көрсете отырып, жиі емдейді. Жоқ баруға, олардың себебі және жасауға беру.

Егер қытайлықтар келген Тарап Қытайға келу үшін көп ақша мен уақыт жұмсағанын сезсе, және жасалған келісім-шартсыз кеткісі келмесе, қытайлықтар келіссөздер үстелінде өзін немқұрайлы ұстай алады, бағаны көтере алады немесе ыңғайсыз жағдайларды ұсына алады [1]. Шетелдік әріптеске төзбеушілік және тітіркену мақсатында келіссөздердің ұзаққа созылуы жиі қолданылады. Қытайлықтар алдын ала баға басталғаннан бастап Сіз сұраған деңгейге дейін беруге дайын болуы мүмкін, бірақ алдымен олар (қытайлықтардың тауарды сатып алуы) немесе (қытайлықтардың тауарды сатуы) бағаны төмендетіп отырады. Қытайдың үлкен бюрократиялық аппараты түрлі мәселелерді келісуде көп уақыт пен күш жұмсайды.

Қытайлықтар әріптестермен бейресми, жеке қарым-қатынас орнатуға үлкен мән береді.

Батыста қызметке қарамастан аты бойынша жүгіну үрдісі бар. Қытайда ресми түрде. Тегінен кейін лауазымы, атағы немесе мамандығы жазылады. Қытайлықтар келіссөздер орнын ұйымда немесе түрлі қоғамдық орындардағы келіссөздер залдарында белгілеуді жақсы көреді.

Сыйлықтарды белгілі бір тұлғаға емес, барлық ұйымға жасаған дұрыс, себебі жергілікті ережелер жеке сыйлықтарды қабылдауға тыйым салуы мүмкін.

Сонымен, келіссөздер кезінде мінез-құлық этикасы нормаларының қысқаша сипаттамасын қарап, бұдан әрі оларды Азия мен Еуропа топтары бойынша да, елдер бойынша да салыстыру жүргізілетін болады.

Бұл бізге аумақтық орналасуы келіссөз кезінде мінез-құлық этика нормаларына әсер ететінін білуге көмектеседі.

Критерий атауы	Қытай	Жапония	Үндістан	Франция	Ұлыбритания	Германия
Келіссөздерге дайындық						
Келіссөздердің басталуы						
Сыртқы келбеті						
тактика						
Ұқыптылық қатынасы						
Сәлемдесу						
Визит карточкасының қажеттілігі						
Жүгіну тәсілі						
Шартты жасау жылдамдығы						

### Әдебиеттер тізімі

1. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. М:2003-108бет.
2. Марозов А.В. Деловая психология Спб 2000
3. Г.С. Никифорова Психология менеджмента Спб2004
4. А.А. Урбанович Психология управления Ми-2004
5. А.Н. Чередниченко Психология управления М-2003

*Ғылыми жетекшісі: Қарсыбаева Қ.А.,  
Аға оқытушы*