

УДК 811.162.3'37'276.6:33

Бондарчук К. С.¹, Мельник О. М.²

¹ доц. ЗНТУ

² студ. гр. ФЕУ-618 ЗНТУ

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ В ІСПАНІЇ ТА УКРАЇНІ: ПОРІВНЯЛЬНИЙ АСПЕКТ

На сучасному етапі розвитку людства важливим є спілкування людей у різних сферах життєдіяльності держав, адже тільки через обмін ідеями та інформацією суспільство здатне розвиватися. Ефективна комунікація має важливе значення для навчання, встановлення відносин та їх підтримування. Комунікативні технології у світі збільшуються не тільки за кількістю, але й за швидкістю, точністю та ясністю. Важливу роль у подальшому успіху держави в цілому відіграє ділове спілкування, зокрема ведення перемовин, для чого необхідні знання норм і правил ділового етикету країни, в якій планується ведення бізнесу. Міжнародний діловий етикет вивчали як

українські науковці, так і зарубіжні. Зокрема, Г. Л. Чайка, Т. К. Чмут дослідили моральні передумови ділового спілкування, вербальні та невербальні засоби, етикет у діловому спілкуванні з іноземцями; Л. Д. Столяренко сформулювала психологічні основи ділового спілкування, взаємодії та управління людьми з урахуванням їх темпераменту та характеру; В. І. Шеломенцев досліджував виникнення і сутність етикету в країнах Європи та Азії загалом і християнського етикету зокрема. Д. Ертель та Р. Фішер вивчали перемовини з соціально-психологічного боку, а Дж. Честара створив у прямому сенсі настільну книгу бізнесмена, де виклав основні засади ділової етики. Мета нашого дослідження – порівняти особливості ділового етикету в Іспанії та Україні, описати взаємовплив менталітету та культури спілкування іспанців та українців.

Ментально іспанці емоційні, говорять дуже швидко й голосно, активно супроводжуючи свою мову невербальними засобами комунікації. Їх майстерний і одночасно химерний стиль спілкування точніше за все відображає цінності та норми іспанської культури. Стиль спілкування українців теж залежить від менталітету, тому вони здебільшого розмовляють повільно та виважено й не так активно супроводжують свою мову жестами. Як іспанські бізнесмени, так і українські надають перевагу особистісному контакту з людиною порівняно з писемним чи телефонним зв'язком. В Іспанії вважається прийнятним, якщо кілька людей розмовляють одночасно; в Україні перебивання вважається образою та неповагою до співрозмовника. Якщо українці поважають пунктуальність та ніколи не запізнюються на ділову зустріч, то іспанці мають за звичку спізнюватися на 15 хвилин, що стало для них буденною нормою. Приходити на ділову зустріч в Іспанії прийнято в класичному костюмі, білій сорочці та начищеному взутті. Українці також дотримуються дрес-коду: чоловіки до 20 год. повинні носити діловий костюм темного кольору з краваткою, після 20 год. – чорного кольору. Знайомство, згідно з діловим етикетом Іспанії та України, здійснюється за загальноприйнятими нормами і правилами: партнери тиснуть одне одному руки та обмінюються візитівками. В Іспанії ті, хто стоїть нижче в бізнес-ієрархії, представляються зазвичай першими, використовуючи звертання *сеньйор / сеньйора* або *дон / донья*, додаючи ім'я. В Україні ж завжди вітаються першими ті, хто посідає вищі посади у сфері бізнесу, звертаючися на ім'я та по батькові, вжитими у кличному відмінку (*Юрію Петровичу, Надіє Іванівно*). Останнім часом найчастіше використовують пошанівні форми *пане / пані*. В Іспанії всі звертаються один до одного на *ти* вже при першій зустрічі, незважаючи на різницю у віці, що вважається нормою навіть при спілкуванні між учнями та викладачами. Згідно з українським етикетом, при першій, а частіше й при подальших зустрічах партнери звертаються один до одного на *ви*, вважаючи це висловленням своєї

поваги до співрозмовника. Особливістю іспанської комунікації є те, що рішення приймаються тільки керівниками компанії, причому вони ніколи не ухвалюються одразу на зустрічах, які зазвичай призначені для обговорення та обміну ідеями. Так само можна сказати й про українські перемовини.

Таким чином у Іспанії та Україні існує багато спільного та відмінного в діловому етикеті. Ділові партнери обох країн поважають особистісний контакт, надають особливого значення як вербальним, так і невербальним засобам спілкування. Вони надають перевагу співпраці з партнерами, з якими вже налагоджено ділові контакти. Але в питаннях вербальних засобів комунікації, пунктуальності, винесення рішень тощо ділове спілкування країн різняться між собою. Отже, потрібно вивчати діловий етикет різних країн з метою розширення знань про їх особливості для того, щоб під час ведення ділових перемовин заручитися повагою та підтримкою іноземних партнерів.