

УДК 159.9

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ ПОРТУГАЛИИ

Орел Алевтина Андреевна

канд. психол. наук

Абросимова Василина Николаевна

студент

Кубанский государственный университет, Краснодар

author@apriori-journal.ru

Аннотация. Рассматриваются особенности деловой этики в Португалии, а также учет деловых коммуникаций Португалии как одна из составляющих успешных партнерских отношений между Россией и Португалией.

Ключевые слова: партнерские отношения; развитие; контакт; этика; международные отношения.

CHARACTERISTIC FEATURES OF BUSINESS COMMUNICATION OF PORTUGAL

Orel Alevtina Andreevna

candidate of psychology

Abrosimova Vasilina Nikolaevna

student

Kuban state university, Krasnodar

Abstract. The peculiarities of business ethics in Portugal, as well as business communications Portugal as one of the components of successful partnerships between Russia and Portugal.

Keywords: partnerships; development; contact; ethics; international relations.

Отношения между Российской Федерацией и Португальской Республикой развиваются в атмосфере открытого диалога и доверия. В последние годы политические контакты достигли наибольшего развития.

Существуют тесные контакты между представителями наших стран на различных многосторонних встречах. Наше сотрудничество в рамках партнерства Россия-Евросоюз очень важно, особенно в период председательства Португалии в ЕС. Мы поддерживаем взаимовыгодное сотрудничество между нашими государствами в ООН, Совете Россия-НАТО, в ОБСЕ, Совете Европы и в других международных организациях.

Динамика развития экономических отношений была отмечена третьим заседанием Смешанной межправительственной комиссии по экономическому, промышленному и техническому сотрудничеству, в рамках которого прошел первый Семинар российских и португальских бизнесменов (26-27 фев. 2007 г.). Состоялось подписание Соглашения о сотрудничестве в области туризма, был создан Совет предпринимателей России и Португалии, который координируется Португальским агентством по инвестициям и торговле и Российской торгово-промышленной палатой. В 2010 году наблюдался подъем объемов российско-португальской торговли, оборот которой увеличился на 47 % по сравнению с 2009 годом и достиг 546,6 млн долларов. Российский экспорт вырос на 49 % до 198 млн долл., импорт – на 45 % до 349 млн долларов. 28 июня 2011 года в здании Ассоциации предпринимателей лиссабонского региона AERLIS при поддержке Посольства России в Португальской Республике, Министерства экономического развития Российской Федерации и Торгово-промышленной палаты России открылась первая в Португалии постоянная выставка-презентация российских товаров, на которой свою продукцию представляют более 60 предприятий из различных регионов России. Торгово-экономические отношения между Россией и Португалией строились в рамках решения конкретных задач, определенных российско-португальской смешанной межправительственной Комиссией по экономи-

ческому, промышленному и техническому сотрудничеству (МПК), в октябре 2011 г. Россия рассматривает Португалию как перспективного внешнеэкономического партнера. 14-19 мая 2012 года Лиссабон посетила делегация Республики Мордовия во главе с заместителем губернатора М.С. Сызгановым. С 21 по 26 мая 2012 г. при содействии Посольства России и представительства Россотрудничества состоялся визит делегации городского поселения Калининцев Наро-Фоминского района Московской области в португальскую провинцию Алентежу, в ходе которого между Калининцем и муниципалитетом Борба были подписаны соглашение о сотрудничестве и протокол о намерениях, предусматривающие развитие двусторонних связей в различных областях.

Наблюдая данную тенденцию партнерства России и Португалии, хотелось бы подробнее узнать деловую культуру Португалии, как российским и не только бизнесменам вести себя с Португальскими партнерами, чтобы не попасть в затруднительную ситуацию. В данной статье мы подробно рассмотрим деловую этику при общении с португальскими партнерами.

Хорошие навыки общения являются одним из факторов процветания деловых отношений. Для того чтобы общаться с португальскими деловыми партнерами эффективно и без разного рода недоразумений, которые могут иметь серьезные последствия для развития успешных деловых отношений, необходимо понять основные особенности, касающиеся практики общения с Португальскими партнерами.

Общение «лицом к лицу».

Как правило, общение проходит в достаточно неофициальной форме. Португальские люди открыты и приветливы с незнакомцами и стремятся обсудить различные темы. Золотое правило – начать в довольно формальной форме и постепенно перейти к более непринужденным темам разговора. Тем не менее, необходимо иметь в виду, что данный тип общения зависит от возраста, происхождения и статуса человека. В на-

чале разговора любые личные комплименты или личные вопросы следует избегать. Вместо этого, желательно, хвалить страну, людей в общем, еду, вина или климат. Также можно обсудить, например, свою семью и дом, так как институт семьи очень важен в Португалии.

Чувство юмора также высоко ценится в португальском обществе, и для разрядки обстановки на ранних стадиях общения можно воспользоваться им. Также приемлемо коснуться руки собеседника во время разговора, так как Португалии принадлежит тип аффективного поведения. В целом, португальцы не используют чрезмерно преувеличенные жесты рук, но они более демонстративны, приветствуя друзей.

Португальцы не любят словесную непосредственность или конфронтацию. Таким образом, может быть довольно трудно добраться до сути или получить честный ответ от них. В таких случаях целесообразно вежливо попросить об объяснении. С другой стороны, большинство португальцев терпимы, и их трудно обидеть. Они рады иметь дело с людьми из других культур, так что не нужно быть чрезмерно обеспокоенным о тонкостях вашего поведения

Бизнес отношения.

В Португалии, письменные контракты обычно не имеют силы в деловых отношениях, а, что имеет силу, так это личное доверие. Причиной этому служит бюрократия и система правосудия, в основном, письменные договоры часто считаются просто кусочками бумаги. Существует «джентльменское соглашение», основанное на доверии, которое так же важно, как и контракт. Достаточно оскорбительно для португальцев поставить доверие под сомнение, в процессе формирования деловых отношений с португальскими фирмами. Если же обратиться к правосудию для решения спора, то решение проблемы займет от пяти до десяти лет.

Если вы не знаете своих коллег достаточно хорошо, желательно иметь в виду, что, как и в любых других деловых отношениях, есть возможность быть обманутым. Тем не менее, бизнес-среда в Португалии,

как правило, справедливая и честная. Тем не менее, желательно постоянно проверять, что другая сторона следит за условиями договора. При необходимости рекомендуется открыто выражать любое недовольство и указывать на то, что вы действительно настаиваете на согласованных условиях. Это поможет другой стороне начать следовать правилам.

Установление контакта.

Нежное и / или крепкое рукопожатие, с улыбкой и энтузиазмом, является распространенным способом приветствия деловых партнеров. Знак вежливости – пожать руку с людьми при встрече, даже если вы встречали их несколько раз до этого. Приветствуя женщин при первой встрече вы должны использовать нежное рукопожатие, но поцелуй в обе щеки также не является чем-то необычным.

Как правило, в Португалии физический контакт является более распространенным, чем в других странах Европы. Люди стоят ближе друг к другу во время разговора и поддерживают больше зрительный контакт. Обычным является положить свою руку на плечо коллеги или друга и прогуляться так по улице, такой жест считается знаком тепла и доверия. Положенная рука на плечо не редкость между деловыми партнерами.

Знание культурных аспектов вашего португальского партнера может помочь вам преодолеть потенциальные трудности в общении. Когда вы начинаете деловые отношения с португальским партнером, вы должны знать некоторые основные правила делового этикета, такие как пунктуальность, дарение подарков и стиль одежды.

Пунктуальность.

В Португалии пунктуальность не считается важным атрибутом. Интересно, что люди с севера, как правило, более пунктуальны, чем с юга. На самом деле знак вежливости, прибыть на пять минут позднее. Тот кто принимает гостей обычно приезжает «вовремя», но все остальные, как правило, позже. Но, тем не менее, опоздание более чем на 30 минут является плохим тоном. Для иностранцев, лучшее время, чтобы быть во-

время, это опоздание на 5 минут. Если вы опаздываете, целесообразно позвонить своему деловому партнеру и сообщить о своей задержке.

Дарение подарков.

В португальской деловой среде в пределах нормы сделать подарок для клиентов и партнеров. Отказ от подарка рассматривается как неуважение.

Для португальцев, подарки – это знак уважения, а не взятка. Обычно подарки предоставляются в начале бизнес встречи. Получая упакованный подарок, вежливо – открыть его и выразить благодарность.

Хоть и достаточно сказать спасибо, но рекомендуется отправить благодарственное письмо после встречи.

Особенно подходящие подарки для португальских деловых партнеров это подарки из вашей страны или региона. Духи, виски, французский коньяк или Портвейн, книги, вещи, такие как вязанная одежда или шарфы. Не принято дарить цветы.

Чрезмерно дорогие подарки могут быть приняты, только если они действительно подходят для конкретной бизнес-ситуации и, если лицо, участвующее, имеет высокую должность в компании.

Стиль одежды.

В португальском обществе, в целом, внешний вид очень важен. Португальские люди, как правило, хорошо осведомлены о текущих тенденциях моды и одежды, часто используют одежду, чтобы выразить свой статус и успех.

Деловой стиль одежды, как правило, носит формальный характер. Стандартный деловой костюм, по-прежнему, является наиболее распространенной формой одежды среди бизнесменов.

Взятничество и коррупция.

Португалия имеет немного более высокий уровень коррупции, чем другие западноевропейские страны. Коррупция является важным поли-

тическим и экономическим вопросом и до сих пор представляет собой не наилучшую характеристику португальской бизнес-культуры.

Португалия является страной контрастов и противоречий, и это особенно заметно в деловой сфере. Деловая жизнь очень разнообразна даже в пределах одной области: с одной стороны, действуют маленькие семейные фирмы, с другой, – крупные транснациональные корпорации. Начав работать в португальской фирме, вы должны учитывать все стереотипы деловой жизни, но важно приспособить ваш подход и отношение к работе в той компании, с которой вы имеете дело.

Простой португальский служащий «работает, чтобы жить», а не «живёт, чтобы работать». В офис португальцы приходят, чтобы зарабатывать на жизнь, в то время как более важные моменты их жизни проходят в другом месте. В бизнесе, как и в частной жизни, португальцы являются индивидуалистами и чаще всего концентрируются на краткосрочных задачах, поскольку в этом случае они могут быстро получить награду. Нередко они вообще отказываются рисковать, опасаясь отрицательных последствий, и избегают брать ответственность на себя, предоставив решать проблемы вышестоящему начальству.

Такое поведение может смущать иностранцев, но если правильно выбрать мотивацию работников, португальцы покажут себя как очень трудолюбивые и лояльные сотрудники. Чтобы добиться наилучших результатов, можно привнести в деловую сферу личные отношения: попросите о помощи, а не заставляйте своих работников чувствовать, что они исполняют обязанности. Если вы этого добьётесь, то изобретательность, гибкость и преданность делу ваших португальских коллег вас приятно удивит.