

Что нужно знать о Китае...



China Friendly
友好中国





За последние годы Китай сильно укрепил свои позиции в мировой экономике. Социально-экономические успехи страны заставляют мировое бизнес-сообщество внимательно изучать азиатский рынок и особенности восточного делового этикета.

Жители Китая стараются адаптироваться к общепринятым правилам предпринимательства, европейским нормам этикета. Тем не менее, в КНР до сих пор значительную роль играют особенности деловой этики, берущие начало в истоках азиатской культуры

Китай — это страна контрастов

Нет никаких общеприменимых рецептов взаимодействия с китайскими партнерами, не стоит быть в плену у стереотипов. Здесь мы определим лишь некоторые общие тенденции, которые помогут в работе с китайской аудиторией.

Жизнь в центре мира



Одна из самых характерных черт китайского менталитета – ощущение древности своей истории, своей культуры и цивилизации.

В китайской мифологии **небо** представляет собой **круг**, **земля** – **квадрат**. Круг, проецируясь сверху на квадрат, оставляет незаполненными некоторые боковые, периферийные области. Китай находится «под небом» (отсюда и название Китая – Поднебесная), а в «незаполненных» областях проживают те, кто не знаком с культурой, то есть «варвары».

Отголоски древнего китаецентричного восприятия мира живы в менталитете китайцев до сих пор.

Китаец воспринимает мир через восприятие групп



Группа –
важнее личности



Он осмысляет свои качества через оценку этих качеств группой, и в этом плане сознание китайцев является коллективным, в отличие от ориентированного на индивидуализм сознания представителей западной цивилизации.

Речь идет прежде всего о семье, о клановых и кровнородственных связях, о близких знакомых, о сослуживцах, жителях своего квартала или деревни. Именно через них китаец оценивает сам себя: он такой, каким они видят его, он смотрит на себя их глазами.

Правила китайской вежливости

Темы, которые лучше не обсуждать

- политика
- политических руководителей на любом уровне
- Тайвань. Синьцзян-Уйгурский Автономный округ. Тибет
- не обсуждайте болезненные проблемы китайской истории, в том числе раздел Китая иностранцами в XIX в., пограничные проблемы и т. д.
- не задавайте странных вопросов: «А как сейчас в Китае относятся к Мао Цзэдуну?» или «Как относятся к Дэн Сяопину?»
- не старайтесь разузнать, расстреливают ли до сих пор чиновников за коррупцию
- не спрашивайте собеседника, верит ли он в политические или экономические обещания руководства страны, доволен ли он властью, реформами, положением в его городе
- не пытайтесь узнать, есть ли у него/нее любовница/любовник и как вообще к этому относится китайское общество

Правила китайской вежливости

Правильные темы для разговоров

- история любых китайских традиций, сравнение того, как отмечают тот или иной праздник в разных провинциях
- особенности китайской кухни, сравнение кухонь разных провинций, сорта китайского чая
- история семьи вашего собеседника, из какой провинции и уезда он происходит, кто из известных людей родился или жил в этой провинции
- какие правила действуют для китайских или иностранных предприятий в той или иной области

ЯЗЫК ТЕЛА

- Китайские граждане не любят, когда к ним прикасаются незнакомые люди. Избегайте физического контакта, не обнимайте, не берите под руку и не хлопайте по спине. Вообще избегайте любых прикосновений.
- Никогда не кладите ноги на стол или стул. Ничего не передавайте и не указывайте на что-либо ногами.
- Высморгаться в платок и положить его обратно в карман считается крайне неприличным.
- Если китаец с шумом втягивает воздух сквозь губы или зубы, это означает, что ваша просьба вызывает удивление или недовольство. Попробуйте изменить ее так, чтобы китаец мог сохранить лицо.
- Китайцы указывают на предметы всей ладонью. Никогда не указывайте на предмет или человека указательным пальцем.

Приветствие и обращение

- поприветствуйте вашего партнера с помощью рукопожатия. Вместо рукопожатия китайцы также могут поклониться или кивнуть головой, хотя рукопожатие сейчас распространено практически повсеместно, особенно в деловой среде. Пожимать руку следует очень мягко.
- Если вас представляют группе китайцев, они могут приветствовать вас аплодисментами. Следует аплодировать в ответ.
- Обмен визитными карточками — важная часть приветствия в бизнес-среде. Визитки передают и берут двумя руками. После того как вы взяли визитную карточку, вы должны посмотреть на нее и прочитать имя и должность человека, выразив таким образом ему свое уважение. Во время встречи визитки следует на некоторое время оставить на столе перед собой или убрать в подходящее место, например в футляр для визиток, который рекомендуется всегда держать под рукой. Не следует складывать визитные карточки в карман рубашки или брюк. Это может смутить ваших китайских партнеров и будет расцениваться как проявление неуважения.
- Первым следует приветствовать человека, занимающего самый высокий пост, вне зависимости от его пола. Приветствуя человека, обращайтесь к нему по фамилии — она указывается на визитной карточке перед именем. Например, в китайском имени Xi Jinping, Xi — это фамилия, Jinping — имя. С фамилией обязательно должны использоваться такие связующие слова, как титул, должность или обращение: господин Си, госпожа Си и т. п. Это касается только тех случаев, если вы обращаетесь к человеку на китайском языке. При общении на английском достаточно использовать стандартное обращение: Mr. Xi.



Деловой Этикет

Китайский деловой этикет – один из самых древних в мире. В Китае поддержание гармоничных отношений в процессе коммуникации считается одним из основных принципов общения.

Коммуникация основана на правилах вежливости, которые включают скромность, уважение к пожилым и восхищение собеседником. Так, в Китае большое значение имеет непрямая коммуникация.

В частности, китайцы редко высказывают критику, несогласие или отказ прямо, поскольку это может унижить собеседника и он может потерять лицо. Гармония в отношениях сохраняется с помощью выражения мыслей и комментариев в косвенной форме. Невербальная коммуникация и символы (цвета, числа и т. д.) не менее значимы. С их помощью китайцы могут передавать информацию не напрямую и таким образом сохранять лицо и не нарушать гармонию.

Китайцы в процессе коммуникации ориентируются на человеческие взаимоотношения, в отличие от представителей западных стран, которые нацелены на решение конкретных задач. Поэтому в большинстве случаев коммуникация тесно связана с общим контекстом ситуации. Китайцы обмениваются фактической информацией только тогда, когда установлены надежные и доверительные отношения. В процессе переговоров очень важно создать позитивную атмосферу, которая станет основой для диалога партнеров, стремящихся к взаимопониманию. Самое главное — это завершение разговора. В отличие от представителей других культур, китайцы считают, что гораздо важнее не столько сразу получить желаемое, сколько наладить тесный контакт.

Китайские правила делового поведения очень формализованы, хотя это не всегда заметно. Китайский деловой этикет «рассыпан» на сотни мелочей, ни в одной из которых нельзя ошибиться.

Переговоры

Китайцы – исторически очень умелые переговорщики, не стоит недооценивать их показную мягкость

Важное значение имеют полезные знакомства и посредничество. Это дает множество преимуществ. Люди, которым вы помогаете, могут стать вашими рекомендателями или переводчиками, подсказать, как преодолеть бюрократию и разобраться в законодательстве, а также познакомить с местной бизнес-средой.

Будьте внимательны и поддерживайте непринужденное общение с деловыми партнерами, чтобы они могли узнать вас, довериться и почувствовать себя комфортно.

Пунктуальность — жизненно важное качество в Китае. Опоздание расценивается как оскорбление.

При первой встрече не стоит сразу кидаться в бой, обсуждать цены и подписывать контракт. Проявите умеренность, дайте Вашему партнеру рассказать о себе, и узнать Вас. Не стоит показывать свою сильную заинтересованность, иначе Вам никогда не получить желаемого.

Главная цель встречи для китайских бизнесменов — добиться уступок с вашей стороны. Вы должны быть готовы предложить компромиссные варианты и убедить китайских партнеров в том, что вы идете ради них на большие уступки.

Проведите подготовительную работу перед встречей. Противоположная сторона тщательно планирует переговоры и изучает вдоль и поперек информацию о вашей компании и вас самих.

Учитесь говорить «нет» не сказав «нет»

- Китайская деловая этика исключает возможность прямого отклонения предложений, выдвинутых в форме атаки в лоб. В свою очередь и вы при необходимости вполне можете воспользоваться такой же тактикой.
- Если вы слышите в ответ на ваше предложение «мне надо подумать», то считайте, что вам отказали. Никак по-другому такое выражение оценивать не стоит. То же самое будет обозначать фраза «нам надо посоветоваться» с каким-то партнером: это значит, что ваш собеседник лично не хочет вам отказывать, но переложит это на некоего мифологического «партнера» или «администрацию».
- Если в Китае выражение «я подумаю», скорее всего, будет означать «нет», то слова «нет» или «не стоит», как ни странно, вполне могут означать согласие. Связано это с особым типом традиционной вежливости в Китае, и этим искусством стоит овладеть досконально. От интересных, перспективных предложений в Китае принято первоначально отказываться, чтобы потом согласиться. Никогда не соглашайтесь ни на одно деловое предложение сразу, сколь бы интересным оно вам ни показалось. Лучше откажитесь и скажите, что, скорее всего, у вас не хватит способностей, сил, понимания ситуации.
- В Китае «да» отнюдь не означает согласие. Но это и не обман, не уловка. Это прежде всего особого рода вежливость по отношению к иностранцу, которому отказать было бы невежливым и негостеприимным. Кроме того «да» означает, что Ваше предложение услышали и поняли, но вовсе не значит сто с ним согласны.



Деловые контакты

Выстраивание тесных дружественных связей с бизнес-партнерами — неотъемлемая часть деловых отношений в Китае. Выражение личной преданности деловым партнерам имеет более приоритетное значение, чем демонстрация лояльности к компании. Чтобы оценить ситуацию и определить наличие взаимной симпатии, во время первой встречи рекомендуется задавать партнерам личные вопросы, которые позволяют выразить заинтересованность в собеседнике и помогают найти общий язык.

Совместный обед или ужин с деловыми партнерами или клиентами — это почти неизбежная практика. При этом чаще всего это не спокойный ужин, а, наоборот, достаточно формальное мероприятие. Обычно для совместной трапезы отправляются в ресторан.

Как правило, еду для всех заказывает тот, кто приглашает на обед (ужин). Еда подается не индивидуально каждому, а на общих тарелках, при этом все самостоятельно берут понемногу от каждого блюда. В Китае проявлением дружелюбия будет считаться, если вы положите самые вкусные блюда в тарелку сидящего рядом с вами человека и наполните его стакан напитком. Предполагается, что гости, приглашенные на обед или ужин, должны в течение двух дней сделать ответное приглашение.

Китайцы много пьют, в особенности пиво и байцзю (традиционный китайский напиток, разновидность водки). При произнесении тостов следует подчеркивать важность выстраивания взаимовыгодных отношений с вашими деловыми партнерами как основы для долгосрочного сотрудничества. Предлагая тост, следует сказать: «Ганьбэй».

На деловых ужинах китайцы обожают устраивать соревнования, кто больше выпьет. В подобной ситуации следует сразу же четко обозначить границы допустимого, если вы не желаете участвовать в таких развлечениях. Однако при этом важно не прослыть занудой. Весомая причина или ссылка на культурные различия может стать хорошим оправданием отказа от участия.

Китайское гостеприимство

Налаживание доверительных деловых отношений может стать очень трудоемким и затратным предприятием. Приготовьтесь к длительным переговорам, для которых вам потребуется масса терпения. Совместный обед или ужин помогут лучше узнать партнеров без каких-либо формальных обязательств. Как правило, деловые вопросы во время еды не обсуждаются. Здесь можно получить косвенные рекомендации для взаимодействия с деловой средой Китая.

- Китайская компания, которая принимает делегацию, обычно проводит приветственный банкет. Иностранные гости обязаны провести ответное мероприятие в конце своего визита. Пригласите на него всех, с кем вы общались во время переговоров.
- Всегда приходите на банкет в точно указанное время. Не следует приходить на званый ужин (обед) заранее. Таким образом, вы можете попасть в неловкое положение, поскольку раннее прибытие будет означать, что вы голодны.
- Подготовьте краткие тосты, которые подойдут для любых ситуаций.
- Для каждого гостя предусмотрено по три сосуда для напитков: большой бокал для пива, содовой или минеральной воды; небольшой бокал для вина и рюмка для крепкого алкоголя. Для того чтобы произнести тост, следует поднять рюмку.
- Выпивать каждый раз содержимое рюмки до дна после тоста «Ганьбэй!» необязательно, но хозяева вечера поощряют гостей делать это.
- Не пейте до тех пор, пока все остальные не поддержат тост. Пить в одиночку в Китае считается неприличным. Достаточно поднять свой бокал и просто посмотреть в глаза каждому. Если тост поднимается в вашу честь, просто отпейте из своего бокала в ответ.
- Тост в честь развития дружественных отношений между компаниями поможет укрепить основу делового сотрудничества.
- Не рекомендуется отказываться от предлагаемого напитка. Исключение составляет тот случай, если вы уже сильно пьяны. Пить свой напиток не торопясь — вполне приемлемо.
- При каждой перемене блюд следует оставлять немного еды на тарелке. Так вы продемонстрируете благодарность хозяину вечера за его щедрость и гостеприимство. В Китае хозяин дома обязательно должен подкладывать угощение в тарелки гостей и наполнять напитками их бокалы и чашки. Пренебрежение этой традицией считается проявлением невоспитанности.

Подарки

- Передавая подарок, держите его обеими руками. Как правило, подарки не распаковываются сразу после вручения. Подарки следует дарить либо всем присутствующим, либо никому вообще.
- Пожилые китайцы обычно сначала отказываются принимать подарок, чтобы не показаться невежливыми. В этом случае следует преподнести его повторно.
- Если отношения с вашими партнерами не попадают в разряд крепких и однозначно дружественных, не стоит дарить очень дорогие подарки. В противном случае вы можете смутить вашего бизнес-партнера и он откажется от подарка. Ни в коем случае не дарите подарки и наборы, состоящие из четырех предметов, поскольку цифра «4» в Китае ассоциируется со смертью. «Восьмерка» – один из важнейших символов традиционного и современного китайского бизнеса. Неслучайно открытие Олимпиады в Пекине, прошло 08.08.2008 в 8 вечера.
- Белый цвет - символизирует смерть. **Самый «счастливый» цвет – красный**, цвет праздника и гостеприимства. **Желтый цвет – цвет императорской власти и могущества.** В древности только император мог носить такого цвета одежду.
- Отправляясь в гости домой к китайцам, обязательно принесите с собой подарок для хозяйки: шоколад или пирожные.
- Подготовьте небольшие сувениры для первой встречи с вашими китайскими бизнес-партнерами. Отсутствие подарка может негативно сказаться на начале деловых переговоров.
- Всегда вручайте подарок каждому члену китайской делегации, встречающей вас, только в том порядке, в котором их вам представляют. Возможные варианты подарков: алкоголь, ручки и канцелярские принадлежности, зажигалки, книги, картины в рамках. Лучше всего дарить то, что ассоциируется со страной дарителя. Водка, матрешка, мед, янтарь и т.д.
- Вы можете преподнести принимающей стороне групповой подарок от имени вашей компании. Вручать его следует руководителю китайской делегации.

Чего стоит избегать?

- Не используйте иронию в вашей речи. Не каждый китаец способен понять иронию в иностранном языке. Это также может создать проблемы в общении и привести к серьезным недоразумениям.
- Пить в одиночку считается невежливым. Обычно напитки предлагают группе людей. Кроме того, при произнесении тоста рекомендуется держать ваш бокал чуть ниже, если ваш собеседник выше вас по должности или старше по возрасту. Так вы продемонстрируете свое уважение.
- Подарок не следует вскрывать в присутствии дарителя. Его откладывают и распаковывают позже. Это делается специально, чтобы даритель не видел выражения лица получателя, если вдруг последнему не понравится подарок. Пренебрежение этим правилом может быть воспринято как невоспитанность.
- Не следует допускать критических высказываний о политике Китая или истории страны. Это может оскорбить вашего китайского собеседника.
- Не воспринимайте похвалу слишком буквально. Китайцы склонны хвалить и делать комплименты во многих ситуациях. Зачастую это может звучать преувеличенно. Не всегда хвалебное высказывание следует принимать серьезно. Рекомендуется ответить на него отрицанием, используя жест или реплику.
- Голова считается священной и особенно чувствительной частью тела, поэтому строго не рекомендуется прикасаться к головам посторонних людей, в том числе детей.
- Не дарите белые цветы: их преподносят только на похороны.
- Не критикуйте публично вашего китайского руководителя или подчиненных-китайцев.
- Не следует преподносить в качестве подарка часы или зонтики.



Драгоценный камень нельзя отполировать без трения. Также и человек не может стать успешным без достаточного количества трудных попыток.

Конфуций