

آلمانی‌های کُند، ژاپنی‌های محتاط فرانسوی‌های خودشیفته و دیگران!

آداب و رسوم مذاکره اقتصادی با کشورهای مختلف دنیا به حساب می‌آیند از نظر خودشان عادی است اما بعضی هایشان دارای قلق و نکات جالبی است

ZENDEGI - SALAM

ضمیمه روزنامه خراسان

چهارشنبه • ۲۴ مهر ۱۳۹۸
۱۷ صفر ۱۴۴۱ • ۱۶ اکتبر ۲۰۱۹
شماره ۲۰۲۲۲

۱۴۴۳



سیده زهرا آقایی | خبرنگار

پرونده

فرض کنید با لباس‌های پلوخوری‌تان در یک جلسه مهم کاری برای بستن یک قرارداد بزرگ شرکت کرده‌اید و دقایقی کوتاه که از گفت‌وگوی تان می‌گذرد، طرف مقابل که هیچ شوخی با او ندارد، لیخنمی می‌زند و دستش را پشت دست شما می‌زند! احتمالاً خیلی تعجب خواهید کرد و اصلاً شاید احساس خوبی هم از این رفتار به شما دست ندهد. جالب است بدانید این رفتار برای روس‌ها در مذاکراتشان کاملاً عادی است و نشان می‌دهد که به طرف مقابلشان اعتماد یافته‌اند. کشورهای مختلف جهان در مذاکرات و گفت‌وگوهایشان، آداب و رسوم مخصوص به خود دارند که نسبت به بقیه کشورها متفاوت است و با توجه به فرهنگ هر کشور تعریف می‌شود. یعنی هر کشور، آداب مخصوص به خود را در چنین مذاکراتی دارد و به آن‌ها پایبند است. ممکن است رفتاری در فرهنگ یک جامعه عادی و پذیرفته شده باشد اما برای مردمان منطقه‌ای دیگر خلاف ادب تلقی شود و هر رفتار نابه‌جایی در این شرایط می‌تواند یک مذاکره مهم را بدون نتیجه به نقطه پایانی برساند. در پرونده امروز زندگی سلام، آداب مذاکره اقتصادی در چند کشور را گردآوری کرده‌ایم که قطب‌های تجاری دنیا محسوب می‌شوند و احتمالاً، بعضی‌هایشان را باور نخواهید کرد چون عجیب و غریب به نظر می‌رسند! فراموش نکنید این نکات شامل مذاکرات دیپلماتیک نمی‌شود و بنای نیست برای تمام مردم یک کشور مصداق پیدا کند.

آلمانی‌ها

وقت‌شناس اما کُند در تصمیم‌گیری!

اگر کمترین شناختی از سبک زندگی مردم آلمان داشته باشید، می‌دانید که آن‌ها در زمان انجام کار هایشان بسیار جدی هستند و اصلاً زیر بار شوخی نمی‌روند. شاید به همین دلیل است که در مذاکراتشان، مردمانی سرد، خشک و اندکی متکبر به نظر می‌رسند. به طور کلی، ملاقات در آلمان بسیار جدی گرفته می‌شود و جلسات به حدی رسمی هستند که برای افراد ناآشنا با این فرهنگ، تعجب‌آور خواهد بود. آلمانی‌ها به سلسله مراتب اهمیت زیادی می‌دهند و برای خطاب قرار دادن افرادی که نمی‌شناسند از نام خانوادگی‌شان استفاده می‌کنند. اگر در خواست ملاقات با آلمان‌ها را دارید، نامه شما باید به زبان آلمانی نوشته شده باشد. آلمانی‌ها به وقت‌شناسی هم شهرت دارند و آن را بسیار جدی می‌گیرند. در صورتی که دیر به جلسه می‌رسید، باید زنگ بزیند و تاخیر خود را موجه کنید. در غیر این صورت کلاهات توی هم می‌رود و ادامه روابط با مشکلات جدی روبه‌رو خواهد شد. آلمانی‌ها جزئیات محور هستند بنابراین تصمیم‌گیری به آرامی و با احتیاط در جلساتشان انجام می‌شود. پس نباید از آن‌ها انتظار نتیجه‌گیری سریع داشته باشید.

فرانسوی‌ها

خودشیفته‌اند اما امتیاز می‌دهند!

فرانسوی‌ها بسیار شیفته فرهنگ و تاریخ و زبان‌شان هستند و بیشتر مذاکره‌کننده‌ها با فرانسوی‌ها، آن‌ها را مردمی بی‌نهایت خودشیفته معرفی می‌کنند. اگر نتوانید با آن‌ها به زبان فرانسوی صحبت کنید، شمار ایک‌آن‌گلو فیل (انگلیسی دوست) می‌دانند که در نظرشان خیلی مطلوب نیست. اگر می‌خواهید امتیازی از طرف فرانسوی خود بگیرید، کمی از انگلیسی‌ها انتقاد کنید چرا که برایشان بسیار جذاب خواهد بود. فرانسوی‌ها، یک سری نقطه ضعف‌ها دارند که با کمک آن‌ها می‌توان امتیاز گرفت. با وجود این، آن‌ها در چنین جلساتی بسیار رسمی هستند. چه در لباس پوشیدن و چه نوع نشستن در طول جلسه. زبان منطق و استدلال چارچوب اصلی مباحثات فرانسوی‌ها را تشکیل می‌دهد، برای همین در مقابل سخنان بی‌منطق به سرعت موضع می‌گیرند. آن‌ها هیچ وقت در ابتدای جلسه خواسته‌های خود را بیان نمی‌کنند اما سعی می‌کنند خواسته‌های طرف مقابل را تشخیص بدهند یا حدس بزنند. دوست ندارند با نام کوچک صدا شوند و تحت هیچ شرایطی کت خود را طلی جلسه در نمی‌آورند.

هندی‌ها

اهل چانه‌زنی اما طرفدار مذاکره‌برد-برد!

هندی‌ها به وقت‌شناسی حساسیتی ندارند و شاید تصور شما سخت باشد اما از این موضوع، ناراحت نمی‌شوند. عجیب این که آن‌ها ممکن است حتی نیم ساعت یا یک ساعت هم دیر کنند و بدون عذرخواهی در جلسه حاضر شوند. در این مواقع اصلاً نباید بد برداشت کنید. در هند هم مثل بعضی کشورهای آسیایی، هدف از مذاکره رابطه است، نه قرارداد. از این رو آن‌ها وقت زیادی را صرف رابطه‌سازی با طرف‌های مذاکره خود می‌کنند. آن‌ها مانند بعضی هماتایان آسیایی خود اهل صراحت نیستند و به زبان غیر مستقیم بیشتر بها می‌دهند. هندی‌ها در چنین جلساتی به دیگران خیره نمی‌شوند و از نگاه خیره دیگران به خودشان نیز آزرده خاطر می‌شوند. بسیار مودب و اهل تواضع هستند و در مذاکره با فریب و دروغ راه را پیش نمی‌برند. طرفدار رهیافت برد-برد هستند و ممکن است در مذاکره از مسائل شخصی و خانوادگی طرف مقابل سوال کنند زیرا ورود به این حوزه را نشانه صمیمیت می‌دانند. آن‌ها به بحث‌های سیاسی، رشد اقتصادی هند، ورزش و فیلم علاقه مند هستند و از صحبت در باره طبقه فقیر هند و عقاید مذهبی در چنین جلساتی خوش‌شان نمی‌آید. هندی‌ها در مذاکرات تجاری روی قیمت‌ها به شدت چانه‌زنی می‌کنند و به هیچ وجه پیشنهاد اول را نمی‌پذیرند.

ژاپنی‌ها

بسیار محتاط اما ناتوان در نه گفتن!

برخلاف غربی‌ها که معمولاً به صورت فردی وارد مذاکره می‌شوند یا دست کم یک نفر حرف‌نهایی را می‌زند و بقیه به او احترام می‌گذارند، ژاپنی‌ها به صورت گروهی و تیمی مذاکره را پیش می‌برند بنابراین نباید از آن‌ها انتظار داشته باشیم که بدون مشورت در خصوص موضوعی اظهار نظر کنند. البته همیشه یک مقام ارشد در تیم ژاپنی‌ها وجود دارد که تا کنیک‌ها را به صورت ضمنی یا پنهانی به دیگر اعضا دیکته می‌کند. آن‌ها در جلسه اول یا دوم به هیچ تصمیمی نخواهند رسید.

کانادایی‌ها

سخت‌گیرند اما زود پسر خاله می‌شوند!

کانادا یک کشور دوزبانه است. برخی شهرهای انگلیسی‌زبان هستند و برخی دیگر به فرانسه صحبت می‌کنند و بین این استان‌ها و آداب مذاکره‌شان از زمین تا آسمان، تفاوت وجود دارد بنابراین مهم است که مذاکره در کدام شهر انجام می‌شود. مثلاً در شهرهای انگلیسی‌زبان، فاصله بین دوفتر هنگام صحبت کردن حدود ۶۰ تا ۷۰ سانتی‌متر است و حرکات بدن حداقل است اما در استان‌های فرانسوی‌زبان، افراد به هم نزدیک‌تر قرار می‌گیرند و از حرکات بدن استفاده بیشتری می‌کنند. برای مذاکره با شرکت‌های کانادایی باید از تمام مدارک به هر دوزبان انگلیسی و فرانسه پرینت گرفت. البته آن‌ها معمولاً روابط تجاری را بسیار محتاطانه آغاز می‌کنند و سخت‌گیری زیادی دارند اما اگر شمارا شناختند، غیررسمی و فوق‌العاده دوستانه بر خود می‌کنند. کانادایی‌ها به سرعت به اصل موضوع وارد می‌شوند. همچنین به سرعت از طرف مقابل خواهند خواست که آن‌ها را به اسم کوچک صدا کند و لی تا قبل از اجازه خودشان، این کار، بی‌ادبی محسوب می‌شود. نکته دیگری که در ارتباط با کانادایی‌ها حائز اهمیت است، حفظ تماس چشمی در جلسات مذاکره است، طوری که در کشورهای دیگر تا این حد این موضوع تأکید نشده است.

روس‌ها

کم انعطاف اما طرفدار مذاکرات طولانی

روس‌ها برخلاف آلمانی‌ها به وقت‌شناسی عقیده چندانی ندارند و به عنوان یک تاکتیک در جلسات، دیرتر حاضر می‌شوند و این موضوع را نشانه با کلاس بودن می‌دانند. آن‌ها تا جایی که بتوانند مذاکره را طولانی می‌کنند. اهل معامله هستند و باید طرف خود را بشناسند تا با او کار کنند. بسیار رسمی و خشک هستند، همیشه هم‌تایان خود را به نام فامیلی صدا می‌کنند و به هیچ وجه اهل شوخی و مزاح نیستند. در چنین گفت‌وگوهایی از تماس چشمی با مخاطب خود پرهیز و فاصله بدنی خود را حفظ می‌کنند ولی در صورتی که هنگام مذاکره با طرف مقابل تماس فیزیکی پیدا کنند، مثلاً دست‌شان را بر پشت کسی بزنند، نشان دهنده این است که اعتماد یافته‌اند. روس‌ها سازش در مراحل اولیه را نماد ضعف می‌دانند، برای همین از خودشان سرسختی بسیاری نشان می‌دهند. روس‌ها اهل ریسک هم نیستند و از مواجهه با موقعیت‌های مبهم حذر می‌کنند. کم انعطاف‌اند و جالب این که تا زمانی که تمام تاییدها را از مافوق خود نگیرند، تصمیم نهایی را نمی‌گیرند.

چینی‌ها

معاشرتی اما عاشق صحبت غیرمستقیم!

چینی‌ها عادت دارند غیرمستقیم صحبت کنند. در گفت‌وگو با چینی‌ها، صراحت موضوعی منفی تلقی می‌شود. آن‌ها حتی با درخواست مستقیم هم مشکل دارند چون معتقدند اگر درخواست‌شان رد شود، آبروی‌شان می‌رود و این به نفع‌شان نیست. با وجود این، مردمی معاشرتی و خوش‌مشراب هستند. برای شروع تجارت اول باید بتوانند به شرکت شما اعتماد کنند. از انجام کار با شرکت‌هایی که نمی‌شناسند، استقبال نمی‌کنند و آشنایی باید از طریق شرکت و واسطه انجام شود. برای مذاکره اقتصادی با شرکت‌های چینی باید در قدم اول، کارت ویزیت رد و بدل شود و خیلی برایشان مهم است که طرف مقابل با دو دستش کارت را بدهد.

برخلاف بسیاری از کشورها در چین در روابط تجاری، هدیه دادن (چیزی شبیه به رشوه)، هیچ ذهنیت منفی ایجاد نمی‌کند اما برای هدیه دادن نباید گل یا ساعت را انتخاب کرد چون این‌ها را مرتبط با مراسم تدفین می‌دانند. آن‌ها را با نام فامیلی‌شان خطاب قرار دهید چون در گفت‌وگو، چینی‌ها بسیار رسمی هستند و دوست ندارند با نام کوچک‌شان صدا زده شوند. در نوع نشستن پای میز مذاکره و پوشش ظاهری نیز آن‌ها کاملاً رسمی هستند و چندان به مزاح در مذاکره اعتقاد ندارند. جز دست دادن از تماس بدنی با مخاطبان خود (روبووسی کردن) ناراحت می‌شوند. جالب‌تر این که هنگام نشستن در برابر هم‌تایان چینی، باید مراقب بود که زیر کفش دیده نشود چرا که چینی‌ها از مشاهده این موضوع ناراحت می‌شوند و آن را بی‌احترامی می‌دانند.