**Тема: Культура ділового спілкування в Японії.**

**Лекція**

Культура ділового спілкування в Японії дуже подібна до китайської, оскільки головним його імперативом тут також є встановлення "духу дружби" і принцип надзвичайної чемності. Традиційні норми японської моралі були впорядковані у XIX ст. автором посібника з гарних манер "Керівництво для школярів" бароном Мотода Нагадзене. Основні вимоги до юнацтва полягали в дотриманні такої формули: поведінка згідно з синівською повагою до батьків; вірнопідданість, слухняність, відданість і обов'язок; дух спільноти; старанність, стриманість, ретельність. Японці пристосовуються до західних технологій і західного одягу, однак нічого не втрачають зі своєї культури і національних традицій.

У Японії, як і в Китаї, заборонено поводитися розкуто, висловлювати думку прямо і категорично. Особливо сувора японська мораль до жінки. Японки повинні в усьому коритися чоловікові, бути чемними і скромними. Жінкам тут не подають пальто, не поступаються місцем і не відчиняють перед ними двері.

У розмові не варто провокувати японця на чітке "ні", оскільки найбрутальніша відповідь для представника південно-східного регіону - відмова. Як і в спілкуванні з представниками інших народів південно-східного культурного простору, думки і поведінку японців досить важко зрозуміти. Вони висловлюються не просто обережно, а вкрай обережно, почуту прямо в очі правду можуть сприйняти як страшну образу. За будь-яких обставин, навіть у важкому горі, вони поводяться пристойно, з гідністю.

Основу японської бізнес-культури становить принцип жорсткої субординації. Як і в Китаї, статус людини тут визначається віком, рангом і статтю. У міжособистісних стосунках японці дотримуються принципу "старший - молодший", який обумовлюється статусним і віковим чинниками (навіть старша на рік людина автоматично отримує вищий статус). Європейкам важко налагодити партнерські стосунки з японськими та корейськими бізнесменами, які негативно ставляться до жінок у бізнесі. В їхніх країнах жінки дуже рідко займають високі посади і традиційно належать до низькостатусних соціальних груп. їхні позиції у тендерному питанні можуть спричинити навіть крос-культурні конфлікти.

У японських фірмах жінки переважно працюють на посаді секретаря; японки, які працюють у бізнесі, автоматично сприймаються чоловіками як секретарки. Однак їх ставлення до жінки-іноземки як до потенційного партнера не завжди негативне. Дізнавшись, наприклад, що жінка-діловий партнер займає високе становище у керівництві підприємства, ймовірно, не будуть проти співробітництва з нею.

Ієрархічність, субординованість японського етикету відобразилися на культурі поклону - традиційній формі вітання. Чим нижчий уклін, тим більше поваги він виражає. Європейці не розрізняють їхніх поклонів, та японці на це не ображаються. Навпаки, їм притаманні своєрідні культурний снобізм та культурна замкненість. Вони абсолютно байдуже ставляться до безпорадності іноземця у спробах їсти паличками; європейки у кімоно, на думку японців, виглядають кумедно; негативне враження справляє на них недосконале володіння японською мовою.

Культура ділового спілкування в Японії передбачає багато обмежень, ігнорування яких пов'язане з ризиком припинення будь-яких стосунків. Японський етикет понад усе вимагає пунктуальності, поваги до статусу, відсутності будь-якої афектації у стосунках. Щоб не спізнитися, японець може прибути на переговори задовго до встановленого часу.

У спілкуванні з представниками контрастних культур, зокрема з мешканцями західноєвропейського або східноєвропейського регіонів, японці останнім часом практикують рукостискання. При цьому варто пам'ятати, що японська культура - принципово дистантна і неконтактна. Максимальна відстань між японськими співрозмовниками становить 40-60 см, що унеможливлює будь-які поплескування по спині, обнімання, поцілунки, тримання за руку. Варто уникати і прямого тривалого зорового контакту, який японці, ймовірно, витлумачать як прагнення залякати або як прояв ворожості. Багатьох європейців, американців дивують надприродний спокій і незворушність японців.

Японське суспільство ґрунтується на міцних корпоративних зв'язках. Японців з дитинства навчають приборкувати свої егоїстичні пориви, не виставляти напоказ чесноти, стримувати емоції та амбіції. Тому в них нерідко виникають конфлікти під час ділових переговорів, наприклад, із експресивними іспанцями. Надзвичайно ввічливі японці не лише висловлюються по черзі, а й витримують п'яти-десятисекундні паузи перед тим, як почати говорити. Представникам Південної Європи іноді здається, що японцям бракує слів або рішучості.

Культура спілкування в Японії вимагає вибачення за кожну помилку. Зазвичай японці слухають співрозмовника, схвально промовляючи "так", "цілковито так" тощо. Однак це означає лише те, що вони уважно слухають, а погоджуються чи ні, робити не можна жодних висновків.

Під час ділового спілкування японці важливого значення надають обміну візитівками. Для них це своєрідний ритуал ("мейши"), він майже ідентичний китайському ритуалу: вручати візитівку потрібно двома руками, тримаючи її великими і вказівними пальцями так, щоб можна було розгледіти на ній текст. Приймати візитівку від японця теж слід обома руками, відразу її прочитати і покласти або на стіл (перед собою), або у спеціальний футляр.

Вітання з японцем передбачає потиск руки, з неодмінним кивком головою. При першій зустрічі з японським партнером потрібно назвати своє прізвище і компанію, представником якої ви є. Офіційною формою звертання в Японії є промовляння прізвища з додаванням слова "сан". Як і китайці, японці вважають, що відкритий прояв емоцій є свідченням недостатньої вихованості, відсутності витримки і самодисципліни. Тому надто емоційні особи викликають у японців зневагу. У напруженій атмосфері спілкування вони можуть посміхатися, навіть сміятися, що свідчить про їх доволі збуджений стан, який вони прагнуть у такий спосіб приховати. За такою посмішкою можуть приховуватися злість або розгубленість. Розмовляють японці тихо, невпевнено, з тривалими паузами. Підганяти їх, виявляти нетерплячість, переривати неприпустимо.

Культура переговорів, презентацій вимагає прозорості і чіткості у висловлюванні позицій. Не варто вдаватися до жартів, анекдотів, оскільки японці їх сприйматимуть як відсутність належної поваги до розмови або до себе. Не слід вихваляти свою продукцію або компанію, краще підготувати унаочнення, цифрові дані\* Недоречним вважають японці, коли їм пропонують заздалегідь підготовлений проект контракту, який необхідно обговорити.

Невід'ємним елементом японського ділового етикету є обмін подарунками. В Японії під час першої зустрічі подарунки підносять господарі, а не гості. Презентувати японському партнеру можна дорогий коньяк або віскі. Він має бути гарно упакованим людиною, яка знає японські звичаї. Вручати подарунок, як і приймати, слід обома руками. Підносячи, наприклад, японцю подарунок, бажано сказати: "Вибачте, що це всього лише маленький сувенір" або щось подібне. Почувши пропозицію випити, потрібно дочекатися, поки наповнять келих, після цього - зробити аналогічну послугу сусідові.

Перш ніж увійти до японського оселі чи ресторану, потрібно зняти взуття, тому шкарпетки мають бути у зразковому стані. Жінкам не завадить мати запасні колготки.

Найпочесніше місце за столом на переговорах або банкеті - найвіддаленіше від дверей. Перш ніж сісти, слід зачекати, поки не сяде найпочесніший гість. Якщо він спізнюється, інші гості розміщуються, не чекаючи на нього. Але з появою його в залі всі присутні мають встати. Навіть почесний гість повинен зачекати запрошення сісти.

Японське уявлення про ввічливість вимагає підкресленої чемності в усьому. А в стосунках з іноземними партнерами японці виявляють надзвичайну ввічливість. Тому не слід дивуватися, почувши від японського колеги слова: "Я, недостойний, і моя нікчемна дружина запрошуємо Вас, високоповажного і шляхетного, до нас у гості".

Японці люблять розважатися, тому діловим переговорам нерідко передують різні неформальні заходи, які не потрібно ігнорувати. У меню японців переважають страви з морепродуктів (риба, краби, восьминоги, водорості тощо). Екзотичну для європейця страву - сиру рибу, японці зазвичай готують до святкового столу. Повсякденні страви японської кухні - рис і відварена або смажена риба, до яких додають соуси, приправи, овочі або фрукти. Супи із рису, птиці японці їдять невеликими порціями.

Пригощати японських гостей можна бульйонами з фрикадельками, яйцем, супами з помідорів, капусти тощо. їм подобається, коли до супів, інших страв додають квашену редьку, часник, огірки тощо. М'яса японці вживають порівняно небагато. На сніданок зазвичай готують соєвий сир ("тофу"). Холодні страви: овочеві, м'ясні, рибні салати, а також салати з грибів, крабів, смажені або відварені кури з гарніром, язик з горошком. Не вживають японці копченого м'яса, ковбас і копченої риби, не варто їм пропонувати сьомгу або лососину. На десерт пригощаються свіжими фруктами, різноманітними желе, мусами, кондитерськими виробами, зеленим чаєм. Як і китайці, не вживають вони молочні продукти, вершкове масло, маргарин і мінеральну воду.