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

**Лекція**

Європейцям давно відомо, що фактично існує дві Італії - північна та південна, і, відповідно, два італійських народи. Мешканці Італії ідентифікують себе спочатку з флорентійцями, міланцями, венеціанцями, римлянами, калабрійцями, сицилійцями та ін., а вже потім - з італійцями.

Південні італійці галасливі та експансивні, захоплюються мистецтвом і майже завжди в доброму гуморі. На Півдні Італії панує культ Мадонни, італійці тут дуже набожні. У неділю, щоб піти зранку на месу, а ввечері - на танці, італійці одягають найкращий одяг: яскраві білі сорочки та вишукані сукні. Саме на Півдні іноземним туристам слід остерігатися місцевих аферистів. Манери північних італійців відрізняються особливою витонченістю. Проте на всьому півострові надають перевагу зменшеним формам (ваша дитина - дитяточко), найвищому ступеню порівняння (ви є найпрекраснішою) та різноманітним званням (майже кожен тут маестро або професор). Наявність звичайного університетського диплома надає право його власнику називати себе професором.

Якщо виникла потреба поїхати куди-небудь, краще викликати таксі. В готелі це може зробити портьє, на вулиці - господар будь-якого найближчого кафе. На вокзалі не слід самостійно нести свій чемодан, для цього існує носильник.

Спілкуючись з італійками, можна поцілувати їм руку, але не в робочій атмосфері. Зустрівши знайомого італійця, слід поцікавитися спочатку здоров'ям його дітей, а потім його власним. Родина в Італії священна, тому італійці з надзвичайною гордістю розповідають про свої сім'ї.

Італійська бізнес-культура формально-ієрархічна, експресивна, поліхронна, контактна, орієнтована на стосунки. В Італії рукостисканням обмінюються навіть жінки. Незважаючи на регіональні розбіжності у звичаях, ділові люди тут поводяться майже однаково. Італійці надають перевагу переговорам віч-на-віч. Якщо представники Західної Європи зазвичай одразу ж розпочинають обговорення справи, то італійцям як представникам експресивної культури важливо якнайбільше дізнатися про свого партнера у неофіційній атмосфері.

Італійці розмовляють дуже швидко, миттєво реагують на будь-яку репліку, можуть здогадатися про думку партнера, яку він ще не встиг висловити. Вони схильні переривати співрозмовника, досить імпульсивні. Значну увагу італійські бізнесмени, як і іспанські, приділяють відповідності ведення переговорів їхнім уявленням про етикет: люди, які беруть участь у переговорах, повинні мати однаковий соціальний і діловий статус. Отже, не слід дивуватися, якщо італійці ще до ділових контактів вимагатимуть трудову біографію співрозмовника.

Італія характеризується високоекспресивною культурою, тут цінують прямий зоровий контакт (здатність "читати" по очах). Якщо співрозмовник уникає зорового контакту зі своїм партнером, то той вирішить, що до нього байдуже ставляться. Італійці навіть за кермом автомобіля вважають за необхідне дивитися співрозмовнику у вічі. Так, аналізуючи бізнес-культуру Італії, Р. Гестеланд пригадує, як одного разу йому довелося їхати зі своїм італійським партнером зі швидкістю 140 км/год.: "він постійно зазирав мені в обличчя, для того щоб пересвідчитися, що я його зрозумів, розмахував вільною рукою, щоб підкреслити важливість того, про що мені розповідає. Я не міг повірити своїм очам. Ось ми летимо, зрізаючи кути та повороти, через погано освітлені тунелі, на великій швидкості, в автомобілі, яким керують однією рукою, причому очі водія більше дивляться на співрозмовника, аніж на дорогу".

Щодо форм звертання потрібно бути особливо обережними, оскільки дружелюбність італійців зовсім не дає права ігнорувати їхні звання та титули.

Італійські бізнесмени і бізнес-леді одягаються стильно й елегантно, надаючи неабиякого значення поняттю "гарна фігура". Відомо, що Мілан та Флоренція належать до центрів європейської моди.

У неформальних стосунках італійці надають перевагу розмовам про італійську історію та культуру, якими дуже пишаються. Тому виявлення належних знань з історії італійської культури справить позитивне враження на італійців. Проте не слід демонструвати свої вокальні здібності, особливо, коли немає впевненості в них.

Страви та напої в Італії є невід'ємною частиною переговорного процесу. Міцні напої тут майже не вживають. Кулінарні смаки італійців мало чим відрізняються від іспанської кухні. Це переважно страви із різноманітних морепродуктів. Іспанцям до вподоби мариновані овочі, засмачені оливковою олією, маслом, перцем, оцтом і гірчицею.

Перші страви в Іспанії - неодмінно супи-пюре, супи з рису або локшини, солянки. У рибні або м'ясні супи, окрім овочів, італійські гурмани додають маслини, цикорій, мускатний горіх, стручковий перець, розсіл, часник і вино. Після супу варто запропонувати макарони або м'ясне рагу в томатному соусі та овочевий салат.

Цілком прийнятним є таке меню: рибні страви з відвареної або смаженої риби з різноманітними гарнірами та гострими соусами, овочеві страви (смажена селера, капуста, спаржа, квасоля тощо). Під час будь-якої трапези з італійцями на столі має бути глечик холодної води та сухе натуральне вино. Невід'ємна складова італійської кухні - сири (пармезан, моцарелла, пекоріно та ін.). Можна також спробувати приготувати традиційний італійський плов, який має назву "різотто". Його готують з таких інгредієнтів: рублена шинка, креветки, тертий сир, цибуля, гриби. Не слід пропонувати італійським гостям страви із жирної свинини або різного фаршу. Поширеною стравою в Італії є "полента" - густа кукурудзяна каша, яку нарізають шматочками. Щодо десертів, італійці надають перевагу свіжим чи консервованим фруктам, фруктовим салатам, пудингам, кондитерським виробам.