

Особенности вербального и невербального общения



Выполнила: Червинская О., ПСД-15-03

Народ этой страны необычайно общителен! Яркая, искренняя улыбка в общении является нормой, в то время как угрюмый вид могут счесть оскорблением. Они говорят душевно и с интересом, желая узнать о Вас больше, будто вы старые друзья. Не скупитесь на новости, расскажите, как дела у членов семьи, и как хотите провести вечер – тайцы очень любознательны.



Традиционной формой приветствия является жест «вай», который в виде сплоченных ладоней, подносят к области носа. Зайдя в какой-либо магазин, продавец должен первым оказать приветствие, ответить на который можно легким кивком с улыбкой, так как турист считается человеком высокого статуса.



Казалось бы, жест чрезвычайно простой, но на самом деле в нём таится очень много нюансов. В зависимости от возраста и социального статуса собеседника определяют, насколько высоко нужно держать руки, сопроводить ли «вай» простым кивком или почтительным поклоном. Например:

- Вышестоящих по социальному статусу и незнакомых пожилых людей принято приветствовать и благодарить, сложив руки на уровне груди (ближе к подбородку) и слегка наклонив голову.
- При встрече с друзьями жест вай также делается на уровне груди, иногда сопровождается легким кивком, но можно и обойтись и без него.
- Для особо важных персон и родителей руки поднимают на уровень губ и почтительно склоняют голову.
- При обращении к монаху ладони поднимают на уровень лба и делают полноценный поклон.
- В тайском обществе принято оставлять без ответа вай от детей и подростков, а также от обслуживающего персонала. Если же вам неловко совсем не реагировать на вежливый жест, то лёгкого кивка головы и улыбки в ответ будет более чем достаточно. Если же сделаете в ответ полноценный вай, то можете попасть в неловкую ситуацию: например, после ужина в ресторане рассчитывающий вас официант решит, что вся ваша сдача до последнего бата — это его чаевые.

Чтобы попросить кого-то подойти к вам (например, официанта или продавца), нужно вытянуть руку параллельно земле и помахать вниз-вверх направленной вниз ладонью. На привычный нам подзывающий жест (ладонью вверх с быстрым сгибанием-разгибанием пальцев) тайцы могут оскорбиться, так как в их стране таким образом подзывает только животных.



Одной из общих форм невербального общения в Таиланде является *yak kiu*. Это жест согласия или несогласия, который осуществляется поднятием или опусканием бровей (*yak* – движение вниз/вверх; *kiu* – брови). «Сказанное» бровями часто сопровождается легкой улыбкой, что повышает значимость сказанного.



Покрутить растопыренной пятернёй (наподобие нашего жеста «так себе», «фифти-фифти») у тайцев означает «нет». Часто этот жест используют продавцы — показать, что того, о чём спрашивают, нет в наличии.



Поднятый вверх большой палец у тайской молодёжи означает «я злюсь на тебя», так что для выражения одобрения и восхищения такой жест в Таиланде лучше не использовать.



Особенности делового общения в Таиланде

- Тайцы - пунктуальные люди; обязательное прибытие на деловую встречу вовремя, это – принятый знак уважения к ее участникам.
- Как только вы окажетесь в зале, где будет проходить деловая встреча, вам следует стоять до тех пор, пока вам не укажут ваше место, в соответствии со строгой иерархией и вашему положению в компании.

Особенности делового общения в Таиланде

- Если вы оказались на деловом обеде, инициатором которого выступил таец, стоит есть медленней, чем он. В тайской традиции считается крайне невежливым, если гость раньше хозяина управится с содержимым тарелки.
- Время встречи тоже важно – в 12 у тайцев обед, который не пропустит ни один гражданин этой страны. А после 14.00 многие уже дома. Госслужащие частенько покидают места, не дождавшись и полудня. Постарайтесь договориться о встрече на утро, к примеру, на 8.30.

Особенности делового общения в Таиланде

- У тайцев очень популярны визитки. Обычно после приветствия происходит обмен визитками. Необходимо их иметь при себе в достаточном количестве.
- Если вы не знаете про приветственное «Вай», и не имеете визитки - вас никто не воспримет всерьез.
- Тайцы весьма сдержанны в проявлении чувств, они благодушны и спокойны, говорят тихим голосом. От них не услышать залихватских словечек, они не позволяют себе резких движений и расслабленных поз. И если вы начнете свою речь слишком эмоционально, вас сочтут за нарушителя традиций и вообще – человека невоспитанного, с которым не стоит иметь дело.

Особенности делового общения в Таиланде

- Ведите переговоры мягко, не повышая голоса, но четко и структурировано. Всегда высказывайте свои идеи самому старшему участнику переговоров. Он и есть ключевое лицо встречи. Весь бизнес Таиланда строится по принципу возрастной иерархии.
- Если вы видите, что оппоненты начали обсуждать предложение на тайском языке и при этом не смотрят вам в глаза, значит что-то пошло явно не так. Решение принимается не в вашу пользу.