

Кагазбаева Э.М.¹, Бактыбекова Б.Б.²

¹саяси ғылымдар кандидаты, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдер университетінің доценті, Қазақстан, Алматы қ., e-mail: Kagazbaeva.e@gmail.com

²Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдер университетінің магистрі, Қазақстан, Алматы қ., e-mail: baktybekova.bekzat92@mail.ru

ҚАЗІРГІ КЕЗЕҢДЕГІ ЖАПОНИЯ ЕЛІНІҢ ІСКЕРЛІК МӘДЕНИЕТІНІҢ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Бұл мақалада Жапонияның заманауи іскерлік мәдениетінің ерекшеліктері зерттеледі. Жапон мәдениетінің бірегейлігі даму ерекшелігімен, халықтың жоғарғы тығыздығымен, географиялық орналасуымен және жапон тілінің ерекшелігімен түсіндіріледі. Жапонияның іскерлік мәдениеті не әсер ететін мәдени-тарихи құндылықтарға талдау берілді. Авторлар жапондықтардың өзінің ұлттық мәдени мұрасын сақтай отырып, өзге мәдениеттің элементтерін қабылдау қабілеті оларда өзіндік айрықша сезімді бекіткен деген тұжырымға келді. Жапондық іскерлік этика елдің мәдениетімен және жапондықтардың этникалық психологиясымен ажырамас байланысты.

Түйін сөздер: үйлестік, борыш, жапон менталитеті, іскерлік этика, конфуцийлік.

Kazarbaeva E.¹, Baktybekova B.²

¹candidate of Political Science, Kazakh Ablai Khan UIR and WL, Almaty, Kazakhstan. e-mail: Kagazbaeva.e@gmail.com

²master of Kazakh Ablai Khan UIR and WL, Almaty, Kazakhstan. e-mail: baktybekova.bekzat92@mail.ru

The features of modern business culture of Japan

In the given article were investigated the features of modern business culture of Japan. The uniqueness of Japanese culture is explained through historical peculiarities of development, height density of population, driven by geographical position and specific of Japanese language. Cultural and historical values which influence on business culture of Japan were analyzed. Authors came to conclusion that disability of Japanese people to exchange and adopt elements from other culture, while preserving the national cultural heritage by their own, strengthened in them a sense of their own exclusivity. Japanese business ethics is inextricably linked with the culture of the country and the ethnopsychology of the Japanese people.

Key words: harmony, duty, Japanese mentality, business ethics, confucianism.

Кагазбаева Э.М.¹, Бактыбекова Б.Б.²

¹кандидат политических наук, Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана, Казахстан, г. Алматы, e-mail: Kagazbaeva.e@gmail.com

²Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана, Казахстан, г. Алматы, e-mail: baktybekova.bekzat92@mail.ru

Особенности современной деловой культуры Японии

В данной статье исследуются особенности современной деловой культуры Японии. Уникальность японской культуры объясняется историческими особенностями развития, высокой плотностью населения, обусловленной географическим положением и спецификой японского языка. Дан анализ культурно-историческим ценностям, которые влияют на деловую культуру Японии. Авторы приходят к выводу, что способность японцев перенимать элементы чужих культур, при этом сохраняя собственно национальное культурное наследие, укрепило в них чувство собственной исключительности. Японская деловая этика неразрывно связана с культурой страны и этнопсихологией японцев.

Ключевые слова: гармония, долг, японский менталитет, деловая этика, конфуцианство.

Кіріспе

Жапон капитализмі мен жапон іскерлік мәдениетінің ерекшелігін түсіну үшін жапон мәдениетінің тарихи дамуының шартын анықтап алуымыз керек. Жапондар өз мәдениеті арқылы барлық басқа халықтардан өтте қатты ерекшеленеді. Олардың бірегейлігі ең бастысы үш негізгі фактормен түсіндіріледі. Бұл – тарихи оқшаулық, географиялық жағдайына негізделген халықтың ерекше тығыздылығы және жапон тілінің өзі.

Жапондар ірі қалаларда өте көп шоғырланған. Олар күрделі әлеуметтік дағдыланған, нәтижесінде «өрмектелген қоғам» ретінде белгілі феномені пайда болған. Яғни, адамдар біршама өзара тәуелді және араларында вертикалды және горизонталды болса да болуы мүмкін ірі рухани және әлеуметтік міндеттер бар қоғам. Бұның барлығы дүниеге келген сәттен басталады. Батыста «нетворинг» деп аталатын болмасты «өрмектелген қауым» артықшылығынан жапон бизнесмендері алып отыр. Жапондықтар жеке қалуды және жалғыздықты ұнатқанымен, олар бизнеске қатысты болғанда бірталай сөзге жақын.

Қазіргі жапондардың тұрмыс салты шет елден алынған және өзінің мәдени мұрасы деп мұқият бөлуі, жапондардың басқа мәдениет элементтерін алуы, тіпті әлемді басқаша көрудегі нәзік талғамы олардың өзіндік ерекшеліктерін төмендетпей, керісінше нығайта түседі.

Негізгі бөлім

Жапон іскерлік этикасы елдің мәдениетімен және этнопсихологиясымен тікелей байланысты. Батыс құндылықтар жүйесін қабылдай отырып, Жапония өзіндік ойлау ерекшелігін жоғалтқан жоқ. Бұл ерекшеліктерді зерттеу жапондардың логикасын жақсы түсінуге және келіссөздер уақытында жақсы түсінуге немесе кең мағынадағы мәдениаралық сөйлесу кезінде өзара қатынастарды үйлестіруге көмектеседі. Осы кейбір өзіндік ерекшеліктерде жапон қоғамындағы дәстүрлі әлеуметтік-психологиялық ерекшеліктерді қарастырсақ, оның ішінде жапон құндылықтары жүйесінің негізі үйлесімділік (*wa*) болып табылады. Бір жағынан, бұл топтық бірлесу мен шешім қабылдаудың көзі. Екінші жағынан, бұл қағида әріптестік пен өзара түсіністікті қамтамасыз етеді, сабырлықты және адамдар арасындағы түзу және игі қарым-қатынастарды, олардың мақсаттарының келісімділігін талап етеді. Жапондарға шектен шығып кетпеу, біреуінің пайдасына екіншісінен бас тартпау, пікір сәйкестендіру тән. Адамдар

барлығы келісімге келгенше, дауласып, бірін-бірі сендіре алады. Индивидтер жеке жетістік пен жеке әрекеттерге қарағанда, топтық жетістік пен бірлескен әрекеттерге тырысады. Әріптестік – жапондардың дәстүрлі құндылығы. Жапон мәдениеті сөзсіз, бәсекелестікке қарағанда әріптестікті жоғары қояды.

Жапондардың бірегейлігін анықтайтын дәстүрлі адамгершілік жүйесіне толық талдауды қажет етпейтін сапа мен үлгі жиыны кіреді. Бұл *ги* – өзінің борышыңды орындау; *китэн* – өзгелердің мүдделеріне қамқорлықпен қарау, өнегелік таныту; *дзиндзэ* – басқаларды кешіре білу қабілеті; *энрэ* – басқалардың мүддесін ескере отырып, өзіне артықшылықтар алмау үшін өзіне қажеттіден бас тарту, төзімділік; *харагэй* – адамдарды ренжітпеу, әріптестің алдында өзінің беделінді түсірмес үшін (өзінің беделін түсірмес үшін), әсіресе сөйлеу кезінде тікелей бірбеткей тарапты ұстанбау (*харагэй* көбінесе жапондықтарға басқалардың алдында бірнәрседен бас тарту мүмкіншілігін бермейді); *исин-дэнсин* – *харагэй*ді қолдануды жеңілдететін үнсіз түсіністік; *акарасама* – ашықтық; *гаман* – төзімділік; *гамбару* – соңына дейін өзін-өзі ұстау, қиын жағдайдан дұрыс шығу; *омоияри* – қоршаған ортаға сүйіспеншілік; *итавари* – әлсіздер мен қуаты жоқтарға қамқор болу (Богучарский, 2011: 55).

Аталған ізгі істер тек жапондықтарға ғана емес, сонымен қатар көптеген ұлттарға тән. Айырмашылығы Жапонияда ол осы ізгі істер сакралданған. Олардың көбісі жаһанданудың терең өзгеруі әсерінен түрлендірілген. Жастар сөйлесу барысында тік айту мен ашықтықты қалайды. Жапондықтар сөйлесуде ашық болып келеді, келіссөздерді жүргізудің еуропалық үлгісін қабылдайды. Соған қарамастан, *ва* (үйлесімділік) сияқты іргелі құндылық тұрақты болып қала береді.

Батыстық ойлау үшін нақты мақсатты тұжырымдау мен дилеммаларға сүйену («немесе-немесе») тән, дәстүрлі логика заңы – «үшіншіні болдырмау» заңында көрсетілген. Мұндай жүйелерді сызықтық, яғни бір мәнді шешімі бар деп атауға болады. Кейбір шығыстық, оның ішінде жапондық ойлау жүйелері үшін трилемма тән: шешімді «немесе – немесе» сызықтық оппозициясынан таппайды, «мынау да, анау да емес, мүлдем өзге» – «мынау да, анау да емес, басқасындағы біреуі» деген өзге көзқарастан табады (Богучарский, 2011: 55).

Ұлттық сана архетипінің арасында *фуни* ұғымы («кеу емес») материалдық және рухани

құндылықтың бөлінбейтіндігін және бірыңғай мәнін білдіреді, ол батыс дүниетанымында көбінесе қарама-қарсы қойылады. Жапондықтарға бастапқыдан-ақ талдау мен бөлшектеу тән емес, синтез бен үйлесімділікке жақын. Жапондықтардың ойлау жүйесінің осы ерекшелігі көбінесе әріптестерін ыңғайсыз жағдайға қалдырып, еріксіз таң қалдырып, келіссөздерде бір шешімге көндіруде айқын көрінеді.

Жапондық менталитеттің ерекшелігі синтездеу қабілетінен құрылған, ал батыс ойлау қабілеті, ең алдымен талдауға негізделген. Жапондықтар үшін элементтерді жекелеп қабылдағаннан, тұтас қабылдау табиғи нәрсе.

Батыс демократиясымен толықтай үйлесетін және сондай-ақ жапон менталитетінің ерекшелігін көрсететін үш негізгі қағиданы көрсетуге болады. *Біріншіден*, дәстүрлі жүйе шешім қабылдауда топ мүшелерінің ең көп санын қамтамасыз етуге ұмтылады. *Екіншіден*, шешім қабылдауға ұсынылған оның барлық мүшелерінің бәтуаластығы негізінде қабылданғаны орынды. *Үшіншіден*, егер жоғарыда аталған екі жағдай сақталса, ұйым қабылдайтын шешімнің мазмұны маңызды емес. Басты мақсат – келісім.

Мэйдзиді 1868 жылы қайта қалпына келтірген соң Жапония барынша жаңғыртылды, ал Екінші дүниежүзілік соғыстан кейін аз уақытта өздерінің қираған елін қуатты экономикалық державаға айналдырды. Бүгінде жапондықтарды көбінесе ынталы, табанды, зейінді, кейде тіпті еңбекқор деп те атайды. Осындай сипаттаманы ең алдымен *гамбари* суреттейді. *Гамбари* баяғы уақыттан бері дамыған және келе жатқан заманауи жапон мінезінің тұрақты компонентін сипаттайды. *Гамбари* – Жапонияда жиі қолданылатын сөз, оның негізгі мағынасы: өзіне байланысты барлығын істеу, бар энергия мен табандылықты көрсету, мақсатқа қол жеткізуден қайтпау. Жапонияда «жұмыс істемеген монах, тамақ ішпейді» деген мақал жиі пайдаланылады. Уақыты болып, ештеңе істемеу немесе жұмыс істемеу – осындай жағдай жапондықтарда жағымсыз әсер тудырады.

Сондай-ақ *гамбари* тудыратын мәселелерде бар: бұл *кароси* – жұмыстан қажығандықтан болатын өлім. Адамдар көбінесе ешқандай үзіліссіз және демалыссыз жұмыс істейді және соның нәтижесінде жүрек талмаларынан немесе инсульттен өледі. Х. Каватаның зерттеулері бойынша: «... артық жұмыс істеудің себебін жұмыс істеушінің табанды мінезінен және кәсіпкерліктің төркінінен іздеген жөн. Біріншіден, жұмысшының жатуы – *гамбари* – оған демалуға

мүмкіншілік бермейді. Екіншіден, компанияның барлық ахуалы табанды еңбекке, *гамбарига* бағытталған. Осы төмен бағалау оның қызмет бойынша жылжуына кедергі келтіретін болады. Ал артық жұмыс істегісі келмейтіндер жұмыстан босатылуы мүмкін» (Роджер Дж. Дэвис, Осаму Икэно, 2006: 81). Сондай-ақ *гамбаридан* жапондықтардың бірбеткейлігінің себептерін де табуға болады. Бүгінде заманауи Жапониядағы *гамбари* тұжырымдамасы өзгерістерге ұшырауда. Бұл ең алдымен жастардың заманауи проблемаларымен байланысты: жастар еркіне жіберілген, мектепте ойран салулар көбейді, жастарда бос уақыт пайда болды.

Неге Жапония басқа елдерге қарағанда тезірек жаңғыртылды? Жапония шет мәдениет элементтерін алудың ұзақ дәстүріне және оларды өздерінің күнделікті өміріне бейімдеуге ие. Бұл үдерісте *ийтоко-дори* тұжырымдамасы маңызды рөл атқарды. Жапонияда діни төзімсіздік тіпті жоқ. Жапонияда этикалық құндылықтар ұғымы көмескі және адамдардың көзқарасының өзгеруімен бірге және пікірталас өтетін контекстіге байланысты түрленеді. *Ийтоко-дори* ұзақ тарихы нәтижесінде жапондықтар қысқа уақытта және ешқандай қиындықсыз өзінің көзқарасын өзгертуге қабілетті, ол жапон қоғамын жалпы алғанда аса тиімді етіп көрсетеді. Жапондықтардың жол берушілігі үшін жауапкершілікті *ийтоко-дориға* жатқызуға болады.

Жапондықтардың тәртібіне көп жағдайда олардың тілі әсерін тигізеді. Бенджамин Уорфтың теориясы бойынша біз сөйлейтін тіл көп жағдайда біздің ойлау жүйемізді анықтайды. Жапондықтардың өзі басқаларға қарағанда тілді тіпті өзгеше пайдаланады. Жапон тілін көбінесе анық емес және екі мәнді деп санайды. Мысалы, ондағы етістіктердің жақтық тұлғасы жоқ, сондықтан көбінесе кім туралы айтылатындығын түсіну мүмкін емес. Тілдің осы белгісіздігін жақсы түсінетін жапондықтар ешкімді кінәламау үшін немесе өзінің сыпайылығын көрсету үшін өздерінің сөздерінде арнайы пайдаланады. Басты пікір алдында ұзақ қосымша ұсыныстар тұр. Жапонияда барлығының өзінің контексті бар, сондықтан тікелей айту қысқа және орынсыз болады. Жапондық менеджерлер бұйрық бермейді, олар тек не істелу керектігін меңзейді. Ешқандай жапондық босс «Кеңседен шығындар» деп айтпайды. Ол өзінің бағынышты қызметкерлеріне «Біз сағат 12-де маңызды клиенттерді күтіп отырғандықтан және олардың біздің компаниямыз туралы оң көзқарасы қалыптасуы үшін біз осы жерді тәртіпке кел-

тірсек дұрыс болар еді». «Қыркүйек айы үшін сағат 17.30-да есеп берілсін» бұйрығы жапонша мынадай түрде болады: «Бүгін 10 қазан, солай емес пе? Біздің тексерушіміз қыркүйек үшін әлі есепті талап еткен жоқ. Ертең ол келсе, мен оған таңырқаймын. Одан бәрін күтуге болады...». Белгілі бір бұйрық берілмейді – оған қажеттілік жоқ, себебі қызметкерлер өздерінің есептерін дайындауға және тексеруге асығып бара жатады (Роджер Дж. Дэвис, Осаму Икэно, 2006: 125).

Жапон тілінің қоғамды сипаттайтын тағы бір көрінісіне мысал: онда төлеу сөз жоқ. Жапондықтар біреудің сөзін біреуге айтуды жақтырмайды, себебі оны айту кезінде айтқан ойдың дәлдігін сақтау мүмкін емес. Ал, бұл, өз кезегінде өкпелеу үшін әділетсіз себептің туындауына немесе түсінбестіктің себебіне айналуы мүмкін. Жапондықтар барлық жеке сөйлесулер құпия және оны басқаларға таратылмауы тиіс деп санайды.

Осылайша, өркениеттік-мәдени контексте жапондықтар өздерін будда-конфуций-синтоист кешеніне негізделген ежелгі шығыс өркениетінің бөлшегі ретінде сезінеді.

Жапонияда өзара сенім үйлесімді өмір сүрудің негізі саналады. Сенім үйлесімділік (*ва*) пен әділдіктің (*дзинги*) туынды тұжырымдамасы болып табылады және бір-бірінің мүддесі туралы қамқорлықты білдіреді. Сенімнің арқасында ынтымақтастық қатынастары айрықша беріктікке ие. Жапониядағы бизнес ең алдымен әріптестермен қатынасқа негізделген. Жапондықтар әдетте абсолютті сенгендермен ғана жұмыс істейді.

Сонымен қатар, жапондықтар үшін тұрақты (және) салттық сөйлесу іскерлік қатынастарды құрудың алдын алады. Әлеуетті шетелдік әріптес ұзақ коммуникацияға және ынтымақтың ұзақтығы қабілетіне арналған уақытша факторға сыналады. Егер салт тұрақты қайталанса және қатынастардың оң контекстін сақтауды растаса, жапондыққа бизнес сатысына ауысу үшін қажетті ыңғайлы жағдайға қол жеткізуге мүмкіншілік береді. Инвестициялық банкир жапондықтың сөзінен осындай тәсілді сипаттауды келтіреміз: «Біз бір-бірімізді білетін едік, бірақ бизнес болған жоқ, кейде қандай да бір кеңестер беріп, біреумен таныстырып жүрдік. Біз ай сайын емес, екі-үш ай кемінде бір рет, яғни басаяғы 4-5 рет кездестік, екі-үш күн бірге өткіздік. Және біз тек бизнесті ғана емес, сондай-ақ отбасыны, хоббиді, ойлау түрі сияқты көптеген заттарды талқыладық. Егер мен онымен жұмыс істеу туралы ойлауда өзімді ыңғайлы сезінсем ғана, оның компаниясына инвестициялаймын»

(Стоногина). Батыс адамының осындай қатынас режиміне шыдамай, перспективасы жоқ коммуникацияны бұзғаны туралы көптеген мысалдар бар.

Іскерлік этикада бірінші рөлді конфуцийшілдік алады. Барлық нәрседе шыдамдылық – ең маңызды қағидалардың бірі. Конфуций айтқан: «Мен орталық жолмен жүретін өзіме серіктес іздеп таба алмайтындықтан, не тым жігерлі, не шамадан тыс сақ адамдарды алуға тура келеді. Біріншілері тым көп, екіншілері тым аз істеуге асығады» (Малявин, 1992: 33). Конфуцийшілдік қажетті мен ықтималдың қандай да бір шарасы ретінде «ортасын» іздеуге тұрақты бағытталған. Ғаламдану дәуірінде конфуцийшілдік «ортасы»: «уақытқа сәйкес келуді» шақыратын құраушы білім бекігені, өз тәжірибенді қайта қарау нақтыланады.

Жапон қызметкерлері өте рационалды және сындарлы. Әлемді конфуцийшілдік қабылдаудың икемділігі, ішкі тәртіп пен адалдыққа негізделген іскерлік этика, әрине Жапонияның батыстың көптеген әлеуметтік қағидаларды тығыз байланысты қабылдауында біршама рөл атқарды.

Елдегі іскерлік келіссөздерді жүргізу тәжірибесі мен ұлттық, мәдени және психологиялық ерекшеліктердің әсерінен қалыптасқан, іскерлік байланыстарды орнату мен дамытудағы жапон бизнесмендерінің «тәртіп кодексінде» анықталған шешімдерді қабылдау рәсімі – яғни, әдетте «іскерлік этика» ұғымында келтірілгендер батыс іскерлік әлемінің өкілдерінің тәртіп қағидалары мен нормаларынан біршама айырмашылығы бар.

Жапондықтарға келісімге келу алдында қарама-қарсы пікірлерді айтатын екі тараптың істі және келіссөздерді жүргізудің батыстық әдісі тән емес. Олар мәселені достық ахуалда шешкісі келеді және түпкілікті келісімге қол жеткізгенге дейін ол үшін алдын ала негізді (жапонша – *нэмаваси*) дайындап, уағдаластыққа келуге тырысады.

Әдетте, Жапонияда шешім қабылдау үшін консенсуске келу қажет. Жапонияда ынтымақтық жоқ болса, мәселені шешу қиын және әріптестермен қатынастың жай-күйін есепке алу ауқымды жобалардың сәттілігі мен құлауы үшін үлкен мәнге ие болады. Сондықтан әрекет алдындағы астыртын епті тәсілдер өте маңызды, олар *нэмаваси* деп аталады.

Басқа да көптеген елдердің (оның ішінде, батыс елдерінің) іскерлік мәдениетінде жиналыс (келіссөздер) алдында дайындық жұмысын

өткізу қабылданған. Бірақ мынадай айырмашылықтар бар:

Біріншіден, жапондықтар мәселені бірауыздан мақұлдау арқылы шешеді. Бастық негізінде шешім қабылдау құқығына ие болса да, тәжірибеде талқылауға қатысқан әрбір мүшенің келісімі қажет. Сондықтан, жапондық ұсыныстың өтуіне көз жеткізгісі келсе, ол міндетті түрде алдын ала басқалардың – оппоненттердің ғана емес, сондай-ақ ұсынысты жақтаушылардың да пікірін анықтауға тырысады. Егер ол оны істемесе, сұралмағандар «Біз ол туралы ештеңе білмедік» деп айтуы мүмкін. Іс жүзінде солай болды ма немесе олай болмады ма, бірақ осындай өтініштен кейін ұсынылған шешімге қарсы шығуға жеткілікті болуы мүмкін. Көптеген батыс елдерінің ішінде басшы шешімді қабылдау құқығын сақтайды және кез келген ұсынысты оны талқылау нәтижесіне байланысыз жауып қоюы мүмкін. Сондықтан батыс елдерінде адамдар дайындық жұмысын шешуші дауыс құқығы тиесілі адамға қатысты ғана жүргізуге тырысады (Роджер Дж. Дэвис, Осаму Икэно, 2006: 107).

Екіншіден, жапондықтар көптеген шешімдерді жиналыста мәселелерді талқылауға дейін қабылдауға тырысады, себебі олар көпшіліктің алдында өзінің жеке пікірін ашық айтуға қиналып, өздерін көбінесе ыңғайсыз сезінеді. Әсіресе, Жапонияда толықтай теріс ұстанымда болған қиынырақ, себебі пікір мен сезімдер көбінесе біртұтас ретінде қабылданады. Сондықтан, егер кімде кім логикалық және тиімді болғанына қарамастан, кенеттен қарама-қарсы ұстанымды ұстанса, қоршаған адамдарға мұндай тәртіп ұятты және жәбірлеу ретінде қабылдануы мүмкін. Сонымен қатар, тіпті біреудің идеясы сыналмаса да, оны тікелей талқылау адамдардың ашуын келтіруі мүмкін. Сондықтан Жапонияда жиналыстар формалды шара тәрізді өтеді және көптеген маңызды шешімдер алдын ала, *нэмаваси* үдерісінде қабылданады. Көптеген батыс елдерінде тек жиналыстарда ғана мәселелер талқыланып, түпкілікті шешімдер шығарылады. *Үшіншіден*, *нэмавасидің* ерекшелігі – негізгі постулаттарды хабарлау, баяндау тиімді жарнамаға бағытталған. Ақпарат бірауыздан қабылданған шешімге қол жеткізуді жеңілдетуі және жиналыстарда дауларды болдырмауы тиіс. Өзгелерді талқыланатын ұсыныстың артықшылықтарына сендіруге бағытталған. *Нэмаваси* ерекшелігі бар жапон жағдайларында қалыпты жұмыс істеу үшін қажетсіз қақтығыстарды білдірмеуге арналған және адамдар *нэмавасиді*

орынды пайдаланса, қажетті нәрсеге қол жеткізеді, жақсы мансапқа ие болады және қызмет сатысымен тез көтеріледі (Роджер Дж. Дэвис, Осаму Икэно, 2006: 108).

Жапон бизнесмендерінің іскерлік қатынастарды аяқтау тәсілі батыстықтарға қарағанда өзгеше. Алдында іскерлік қатынастар жүргізілмеген жапон компаниясына бағытталған қандай да бір сыртқы сауда операциясын жүзеге асыру ұсынысы бар жазбаша хабарлама көбінесе жауапсыз қалады.

Жапон бизнесмендері әлеуетті әріптестермен тікелей байланысты қалайды. Аталғандар көбінесе ірі корпорацияға қарағанда шағын және орта фирмаларға жатады, бірақ екеуіне қатысты танысудың міндетті тәсіліне ынтымақтастық туралы ресми ұсынысты бағыттау арқылы үйлесімге компанияның өкілдерімен жеке кездесу жатады.

Жапонияда делдалдар арқылы іскерлік әріптестермен танысу тәжірибесі кеңінен таралған. Делдал рөлінде жапондық бизнесмендер не қандай да бір ел ұйымының Жапонияда аккредиттелген өкілдері қызмет атқарады. Делдалдық қызметтер жапондық фирмамен қатынаста қандай да бір қиындық туындаса, пайдаланылуы мүмкін.

Тәжірибеде Жапониядағы сөйлесулерде визит карточкаларын пайдалану үлкен мәнге ие. Визит карточкаларын алмастыру бір қарағанда қарапайым және формалдылық болып көрінгенмен, жапондықтар өздерінің визиткаларын кімге және қандай жағдайда бергеніне ұқыптылықпен қарайды. Көбінесе іскерлік әлемде немесе қоғамда дәрежесі тең адамдар арасында келіссөздің жүргізілгеніне мән беріледі.

Дәстүрлі мораль өкілдері бойынша төменде тұрғандармен тең ресми сөйлесу «ұятқа қалдыруға» әкеліп соғады. Сондықтан бірінші кездесуде жапондықтар әңгімелесушінің еңбек жолы, оның жасы, лауазымы туралы жалпы білуге тырысады. Қарапайым сыпайылықтан бөлек тағы бір мақсат көзделеді: келіссөз қатысушылары «өкілдерінің деңгейлері» сәйкес келетіндігін анықтау. Өкілдік деңгейінің тіпті бір сатыға сәйкес келмеуі жапондықтардың санасында дәрежесі бойынша жоғары ұсынылған тарап іскерлік әлемде не аса аз «салмақ санатына» жатады, не сұраушы рөлінде екендігін білдіреді.

Жапондық фирманың немесе ұйымның өкілінің нақты деңгейін түсіну үшін олардың көлемінің жалпы белгілерін, мәртебесі мен ішкі құрылымын, сондай-ақ өкіл лауазымының жапондық атауын білу қажет.

Жоғарыда айтылғандардан бөлек, жапондық фирмамен келіссөздер мен кездесулер кезінде жалпы қабылданған іскерлік әлемдегі тәртіп нормаларын сақтау маңызды.

1. Жапондықтар қандай себепке байланысты туындағанына қарамастан, кешігуге қынжыла қарайды. Бұл әсіресе фирманың басшылығымен және бірінші кездесулерге қатысты. Болмаған жағдайда, күтілмеген кешігу кезінде жапондық әріптесті телефонмен ескертіп, кешігу уақытындағы кездесу ұзақтығын қысқарту қажет.

2. Жапондық компанияларымен келіссөздердің басталуы әдетте формалды болады. Олар үшін бірінші кезекте делегация басшыларының арасындағы сәлемдесу («*айсацу*») орын алады, осы сәлемдесулердің мазмұны әдетте жалпы сипатқа ие болады. Жапондықтар батыс іскерлік адамдарына қарағанда сәлемдесумен ресми алмасуға үлкен мән береді. Жапон фирмасының президенті мен шетел кәсіпорынының басшысы немесе жапон бизнесмендерін таныстыратын ұйым арасында жеке байланысты орнату екі тараптың берік іскерлік байланыстарды орнату ниетінің маңыздылығы туралы куәландырады, сондықтан келіссөздер басында болашақта ынтымақтастықты дамытудың мүддесі үшін жапондық іскерлік этиканың осы қағидасын орындау қажет.

3. Ірі мәмілелерді жасау жөніндегі келіссөздерді жүргізу кезінде негізгі мәселелерді талқылауға дереу кірісе отырып, оқиғаны жеделдетуді болдырмаған орынды. Жапондықтар жағдайды зерттеуде шектен тыс асқан дәлдікті қалайды және тиісті бөлімше қызметкерлерінің көбісін барлық қажетті ақпаратпен таныстыруға ұмтылады. Шешімді қабылдаудың дәстүрлі жүйесінің («*ринги*») мәні мәселені қарауды мүдделі тұлғаларға ғана ұсынбай және оны шешудің тәсілдерін келісуді фирманың басшылығымен ғана жүзеге асырмай, сондай-ақ пайдалы алуға болатын немесе ұсынылатын шараларды жүзеге асыруда көмек алуға болатын қатардағы қызметкерлерге де ұсынған жөн. «Ринги» рәсімінің *артықшылығы* қабылданатын шешімдердің сапасын арттыруда, оларды іске асыруды ынталандыруда, сондай-ақ шешімді өмірге ендіруді үдерісін жылдамдатуда, себебі келісу сатысында шешімдерді орындаудың нақты жолдарын ұйымдастыру мен анықтау жөніндегі барлық қажетті жұмыс жүзеге асырылады. «Рингидің» кемшіліктеріне талқылау үдерісінің ұзақтығы мен қолайсыздығы және әріптестермен келіссөздерді жүргізу жатады.

4. Діни-философиялық тақырыптағы даулардан қашу қажет.

5. Сыйлықтар Жапониядағы қалыпты жағдай саналады, әсіресе жаңа жылға дейін және одан кейінгі кезеңде, сондай-ақ көктемнің ортасында. Жапондық этикалық дүниетаным бойынша сыйлық алушы солай жауап беруге міндетті екенін назарға ұстанған жөн, сондықтан тым қымбат сыйлық жапондықты ыңғайсыз жағдайға алып келуі мүмкін. Сол себепті өзіңіз алған сыйлықты сыйлық берушінің қасында тұрып ашуға және қарауға болмайды.

6. Келіссөздерді жүргізу кезінде сондай-ақ жапон тілінің сөйлеу құралы мен ойды жеткізу пішіні ретіндегі ерекшелігін ескеру қажет. Жапондықтарға тән ойды көрсету тәсілі шетелдіктерді оңай бұрмалауға түсіруі мүмкін, себебі оған астарлы сөзбен жеткізу мен ассоциативтілік тән. Бұл растау мен мойындамау сөйлемшесі сияқты сөйлеудің қарапайым түрлеріне таралады. Жапондық «*хай*» («*иэ*») сөзі әңгімелесушінің сөздерімен келісуді емес, берілген ақпараттың дұрыс қабылданғанын білдіреді және әріптесті тыңдауды және түсіну дайындығы туралы куәландырады. Ол теріске шығару түсінігіне де қатысты. Жапондықтар өтініштен немесе ұсыныстан тікелей бас тартудан қашуға тырысады және «бұл өте қиын» немесе «мұны тыңғылықты зерттеу қажет» сияқты астарлы сөзбен сөйлемді қалайды. Ол әріптеспен түсіністік орын алмас үшін, барынша үйлесімділік мен достық үйлесімін сақтау үшін жасалады. Жапон психологиясы бойынша бірден бас тарту бір тараптың намысына тиюі мүмкін.

7. Тіпті айрықша жағдайларда да ашуды көрсетпеу. Барлық уақытта күліп, тыныштықты сақтау. Айқаулау мен агрессивті ишара-ым қимылдары – бұл, жапондықтардың пікірінше «жат жерлік варварлардың» белгілері. Ерекше ризашылық пен өтініп кешірім сұрау жағдайды өзгертуі мүмкін.

8. Қызметтен тыс уақытта іскерлік әріптестермен сөйлесуге үлкен рөл беріледі. Талқылауы әр түрлі қайшылықтар тудыруы мүмкін өзекті мәселелерді жапондықтар көбінесе мейрамханалар мен барларда, ресми емес қалыпта шешуді қалайды.

Жапон бизнесмендері ортақ ымыралы шешімге келу үшін, қақтығыс нүктелерін шешу үшін арбитраждың көмегіне сирек жүгінеді. Келіссөзде көп шегінген тарап дәстүр бойынша қандай да бір мәселені шешуде артықшылықтар алуға сенеді. Әріптестермен қатынастарды үйлестіруді сақтауға үміт арту ізгі іс болып саналады, оған сыйақы берілуі тиіс. Нәтижесіне қарамастан Жапонияда істің қалай жүргізілетіндігіне айрықша назар аударылады.

Жарнамалық іс-шаралар мен материалдарды әзірлеуде, қаптама мен жапон нарығында сатуға арналған тауарларда жапондықтардың қабылдау ерекшеліктерінің бірқатарын ескеру қажет. Сыртқы түріне және эмоционалды қабылдау аспектілеріне көп мән беріліп, қаптамаға қойылатын жоғары талапқа және бұйымның сыртқы түріне, сондай-ақ жарнаманың графиктік және түрлі-түсті шешіміне, оның ассоциативтілігіне себепші болады. Қаптама көзге түсетіндей және функционалды болуы тиіс, ал жарнама көрнекі болып, оң әсерлі ассоциация тудыруы тиіс, Жапонияға тән тұтынушылық қағидаларды қанағаттандыруы тиіс. Ол үшін жапондық тұтынушы мен бизнесменнің психологиясын, ойлаудың сипатты ерекшеліктерін, өмір сүрудің өзіне тән ерекшелігін жақсы білу қажет.

Іскерлік келіссөздер уақытында жапондық тарап әдетте айтылған сөзді абайлап және сақтықпен жеткізеді, олардың позитивті үндесуіне мән береді, келісім мен өзара түсіністік жасауға ұмтылады, іс-шараның «сценарийін» қатаң ұстауға тырысады, әлеуметтік саты қатынасын ұстайды. Коммуникативті стратегияда сөз тапқыштыққа екінші орын беріледі; ауызекі коммуникацияда әдеттегі мінез-құлық басым орын алады. Сәтті әзіл, сөздермен ойнау немесе бұрып сөйлеу ресми байланыстар уақытында барлық уақытта лайықты және орынды санала бермейді. Жапон өкілдері әдетте тікелей қыспаққа алудан қашады, оппонентін ыңғайсыз жағдайға қалдырудан ыңғайсызданып, сондықтан формальды-ауызекі диалогты таңдайды.

Жапондықтар келіссөздерде әдетте ашық бас тартудан қашуға тырысады және әдетте, әріпте-сін және өзін де ыңғайсыз жағдайға қалдырмас үшін әр түрлі эвфемизмге жүгінеді. Дипломатиялық тарихта, мысалы, АҚШ президенті Ричард Никсон мен Жапония премьер-министрі Сато Эйсакудың арасындағы келіссөздерде орын алған эпизод кеңінен танымал. Америкалық президент жапон тарапынан тоқыма экспортын қысқартуды сұраған, оған жапон премьері «Дзэнсэ симасэ» деп жауап берген, ол тікелей мағынасында «Тиісті шаралар қабылдауға тырысамыз» дегенді білдіреді. Бұл жауапты Никсон «Мәселені оң шешеміз» деп ұққан. Жапондықтар бұл жауапты сыпайы бас тарту немесе «Басқа нәрсе туралы сөйлесейік» фразасы ретінде қабылдаушы еді. Басқаны ойлап, өзгені айту – жапон мінез-құлығының өзіндік ерекшелігі. Бұған жапондықтарды кінәлау қиын: «жоқ» деп айтпау дағдысы тарихи қалыптасқан *ва* (үйлесімділікті) сақтаумен түсіндіріледі (Василенко, 2011: 223).

Келіссөздер барысында ағылшын немесе француз тілдерінің жүйелеріне қарағанда, жапондық тілдік жүйе алуан түрлі екендігін басты назарға алған жөн. Ағылшын тілінде шамамен ең жиі қайталанатын 5 мың сөз 93,5 пайызында қолданылса, француз тілінде 96%-ы қолданылады. 90 журналдың лексикасын зерттеу негізінде анықталғандай, жапон тілінде мәтіннің 93,5%-ын түсіну үшін 15 мың сөз және оны 96%-да дұрыс түсіндіру үшін 22 мыңнан астам сөз білу қажет.

1-кесте – Жапондық және америкалық басқару мәдениеті әдістеріндегі айырмашылықтар (Володина, 2010: 175).

Әдістері және өлшемдері	Жапония	АҚШ
Басқарушының сипатын анықтайды	«Группизм», команда мүшесі	Айқын көрінетін жеке адам, «жалғыз қасқыр»
Қызметкер арасындағы қарым-қатынас	Өзара тәуелсіздік ынталандырылады	Тәуелсіз тәртіп ынталандырылады
Жұмыскерлердің компания ісіне араласуы	Максималды	Минималды
Құзыреттілік өлшемдері	Жеке тұлға, кең профиль маманы	Қабілеттілік, дарын, жеке маман
Шешім қабылдау	Жоғарыдан төменге қарай, асықпай, келісілген	Жоғарыдан төменге қарай, тез, жеке дара
Қызметкерлер арасындағы байланыс	Формалды емес	Формалды, ауызекі немесе хатпен
Қатарында болушылық сезімі (адалдық)	Жоғары	Төмен
Өзгерістер жүргізу	Ақырындап, жеке өзгертулер мен жақсартулар арқылы, «сылап-сипау әдісімен»	Шешімді, толық, «хирургиялық»
Алға жылжу өлшемдері	Үлкендігі бойынша	Жеке еңбегі

Жапон компаниялары бай және күрделі құндылықтар жүйесі бар күшті корпоративтік мәдениет саналады. Еңбекті жалдау жүйесі белгілі бір деңгейде ірі компаниялардың білікті жұмысшыларына жұмыспен қамтуды және жұмыс өтілі мен еңбек мерзіміне байланысты еңбекақыға тұрақты үстемге кепілдік береді. Жұмысшы қандай болмасын эгоистік сылтаумен түсіндірілген өзінің қажеттіліктері туралы әкімшіліктің белгілі бір қолдауын сезінеді. 1-кестеде жапондық және америкалық басқару мәдениетінің әдістеріндегі айырмашылық көрсетілген.

АҚШ мен Еуропадан жапондардың іскерлік этикасындағы негізгі ерекшелік ерекше дәстүрлерде сияқты, іскерлік үрдістің ерекше кертартпалығында өзінің ұлттық мәдениетінің әсерінде болып отыр. Ұлттық мекенде туындаған жапон мәдениеті үнді-қытай аймағы мәдениетінің көптеген белгілерін өзіне сіндіріп алды, онымен қоса өзіндігін жоғалтқан жоқ. Өзінің дамуындағы барлық сатысы ағымында жапон мәдениеті әдемілікке сақтығымен, оны күнделікті өмірде көрсету қабілетімен, табиғатқа жақсы қарауымен, адам және құдайшылық екі дүние емес екенін саналы түрде түсінуімен ерекшеленеді.

Қорытынды

Жапондықтарға өмірге екі түрлі көзқараспен қарау тән: батыс өмір салтына оңай бейімделу және сол уақытта ұлттық құндылықтар мен салт-дәстүрлерді қорғау. Нәтижесінде тәртібі,

келбеті, киімінің сыртқы суреті кіріккен болса, өмірлік шешімдердің мативациясы – дәстүрлі. Жұмыста және саясатта сырттай жапондықтар «еуропадағыдай» өзін ұстауы мүмкін, бірақ іштей – дәстүрлі құндылық жүйесінде. Ол тек қана үйінде немесе саяхаттау барысында ғана ол өзіне өзіндігімен болуға мүмкіндік береді. Жапониядағы батыс мәдениетінің шексіз белсенді басталуына қарама-қайшы ежелден адамның ішкі-және сыртқы әлемінің заңдылықтарына әкелетін, пайымдау парасаты тараған. Жапондықтар үшін адамгершілік өзінің ішкі сезімін бақылауды білетін және оны сыртқы әлемге көрсетпейтін адам болып табылады. Жапондар бойынша жымию – шындықты жасыратын, адамның жағымды түрі.

Жапондықтар өте еңбекқор, дәстүрді ұстанатын, тәртіпке бағынатын, сыпайы және ұқыпты. Балалық шағынан «топтық ынтымақтастық» рухында тәрбиеленеді, өзінің жеке ұмтылыстарын басуды үйренеді, амбицияларын ұстауды, өзінің мықты тұстарын көрсетпеуге тырысады. Жапондық рух өзара тәуелділік дәнекері адамдар арасындағы қарым-қатынастың негізі деп есептейді. Сондықтан жапондық кәсіпкерлер серіктесі туралы ең алдымен сол немесе басқа топқа тиесілігіне сәйкес талқылауға әдеттеніп қалған. Алайда жапондықтардың қазіргі олардың өмірге ілгерінді көзқарастары мен материалдық құндылықтары туралы ұмытпаған дұрыс. Мұнда жаңа технологиялар қолданылады, болашаққа сенімді қадамдар жасалады.

Әдебиеттер

- Богучарский Е.М. Этномәдениет пен дипломатия. – М.: MOMGI Университет, 2011. – 180 б.
 Василенко И.А. Политические переговоры: учеб. пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 396 б.
 Володина А. С. Сравнительная характеристика японского, американского и европейского менеджмента // Молодой ученый. – 2010. – №1-2. Т. 1. – С. 173-180. // Электронный ресурс: URL: <https://moluch.ru/archive/13/1097/> (дата обращения: 01.12.2017).
 Роджер Дж. Дэвис, Осаму Икэно Япония. Как ее понять: очерки современной японской культуры / пер. с англ. яз. Ю.Е. Бугаева. – М.: АСТ: Астрель, 2006. – 317 б.
 Малявин В. Конфуций. – М., 1992. – 191 б.
 Стоногина Ю.Б. Ритуал как основа коммуникации в Японии // Япония. Ежегодник. – 2013. Электронный ресурс: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ritual-kak-osnova-kommunikatsii-v-yaponii/>(дата обращения: 13.09.2017).

References

- Bogucharskii E.M. Etnomәdeniet pen diplomatiya. M_ MOMGI Universitet_ 2011. – 180 bet.
 Vasilenko I.A. Politicheskie peregovori_ Ucheb. posobie. – 2_e izd._ ispr_ i dop. – M_ INFRA_M_ 2011. – 396 b.
 Volodina A. S. Sravnitel'naya harakteristika yaponskogo_ amerikanskogo i evropeiskogo menedjmenta // Molodoi uchenii. – 2010. – №1_2. T. 1. – S. 173_180. – Elektronii resurs_ URL_ <https://moluch.ru/archive/13/1097/>_data obrascheniya_ 01.12.2017.
 Rodjer Dj. Devis_ Osamu Ikeno Yaponiya. Kak ee ponyat_ ocherki sovremennoi yaponskoi kulturi / arilshin tilinen audarğan Yu.E. Bugaeva. – M_ AST_ Astrel_ 2006. – 317 b.
 Malyavin V. Konfucii. – M._ 1992. – 191 b.
 Stonogina Yu.B. Ritual kak osnova kommunikacii v Yaponii / Yaponiya. Ejegodnik. 2013. Elektronii resurs_ URL_ https://cyberleninka.ru/article/n/ritual_kak_osnova_kommunikatsii_v_yaponii/_data obrascheniya_ 13.09.2017