

Across Cultures

Виктория Кравченко и Виктор Кмита

17 августа 2016



Siegel®
Human Resource Ltd
www.siegel-hr.eu

Давайте знакомиться



Почему мы?



Огромная **база** практических знаний crossculture-academy.com – скоро на русском

~ **20** лет опыта только у отцов – основателей

~**250** тренеров по странам с обязательной личной историей

120 стран поддержки

О чем будем говорить?

#Культура и менталитет

#Культурный шок

#Модели культур

#Начинаем работать с
зарубежным партнером –
что будем делать

#Культурные стандарты и
стереотипы Украины

#Удаленные команды

#Особенности
менеджмента

#Примеры и кейсы

**Кросс культурная компетентность станет одним
из ключевых навыков к 2020**



INSTITUTE FOR THE FUTURE



Albatross culture

На поверхности



Под поверхностью

An iceberg floating in a blue ocean. The tip of the iceberg is above the water surface, and the much larger base is submerged. The submerged part contains five white text labels: 'Философия', 'Верования', 'Ценности', 'Нормы', and 'Предположения'.

Философия

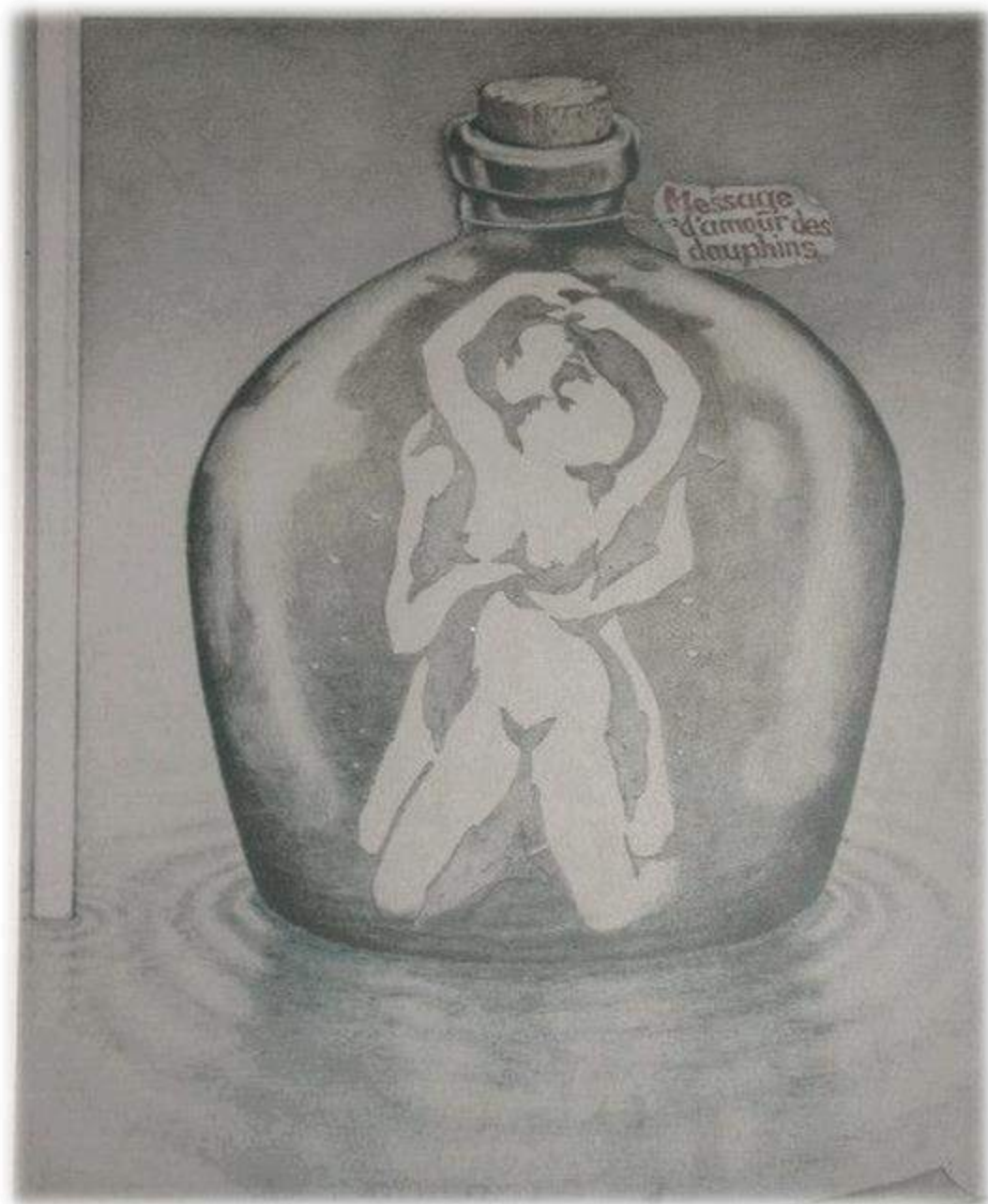
Верования

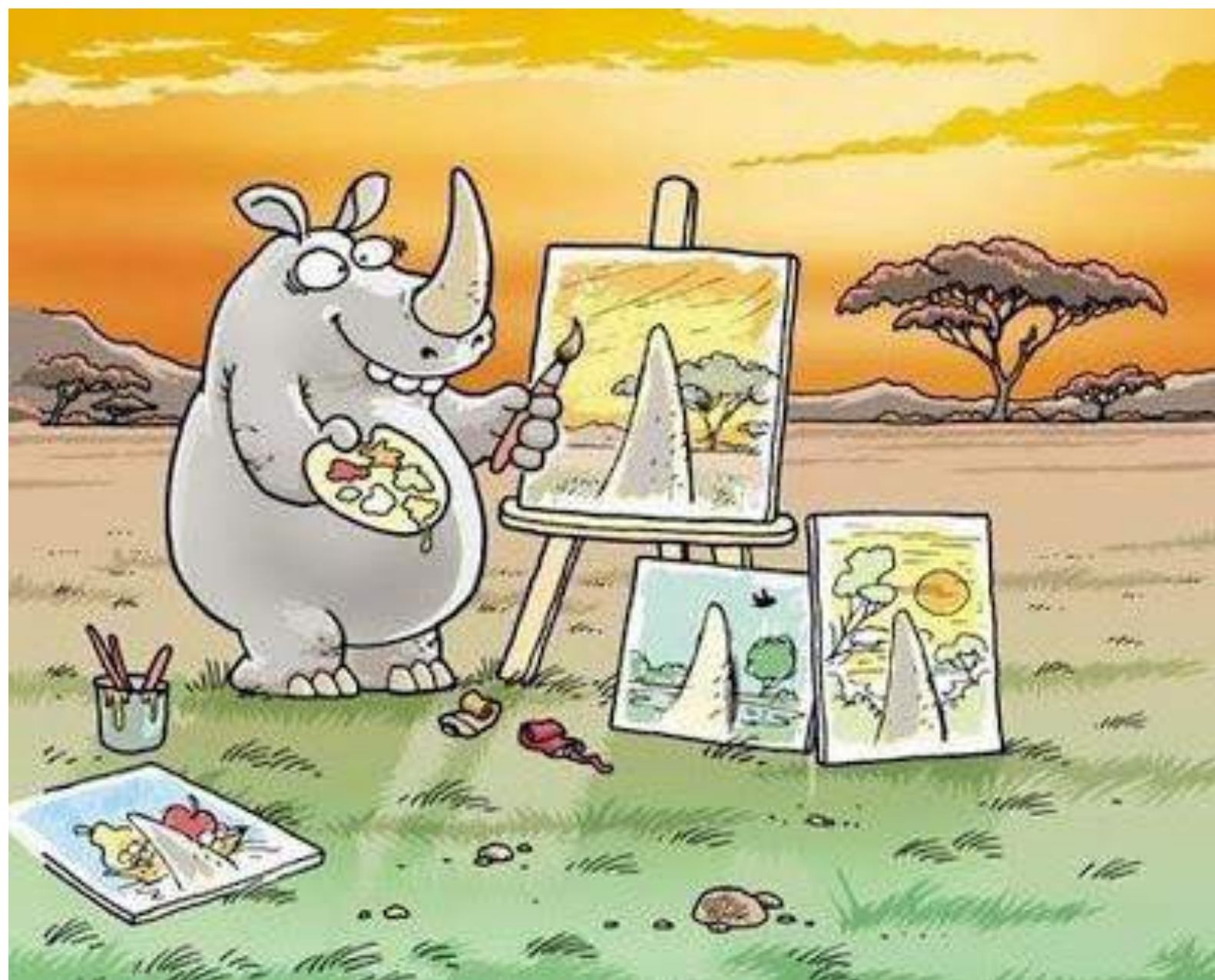
Ценности

Нормы

Предположения







A vintage blue car, possibly a 1950s model, is parked on a cobblestone street. The car has a license plate that reads "AM-16-93". In the background, there are white buildings with red roofs and a large, ornate building on the left. The sky is dramatic with dark clouds and a bright light source. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing the text "ВПЕРЕД! К МЕЖДУНАРОДНОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ".

**ВПЕРЕД!
К МЕЖДУНАРОДНОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ**



НИЧОСИ



How I speak English in my head



Allow me to introduce myself. I am Sir Derp Derpington. It is a delightful pleasure to meet you.

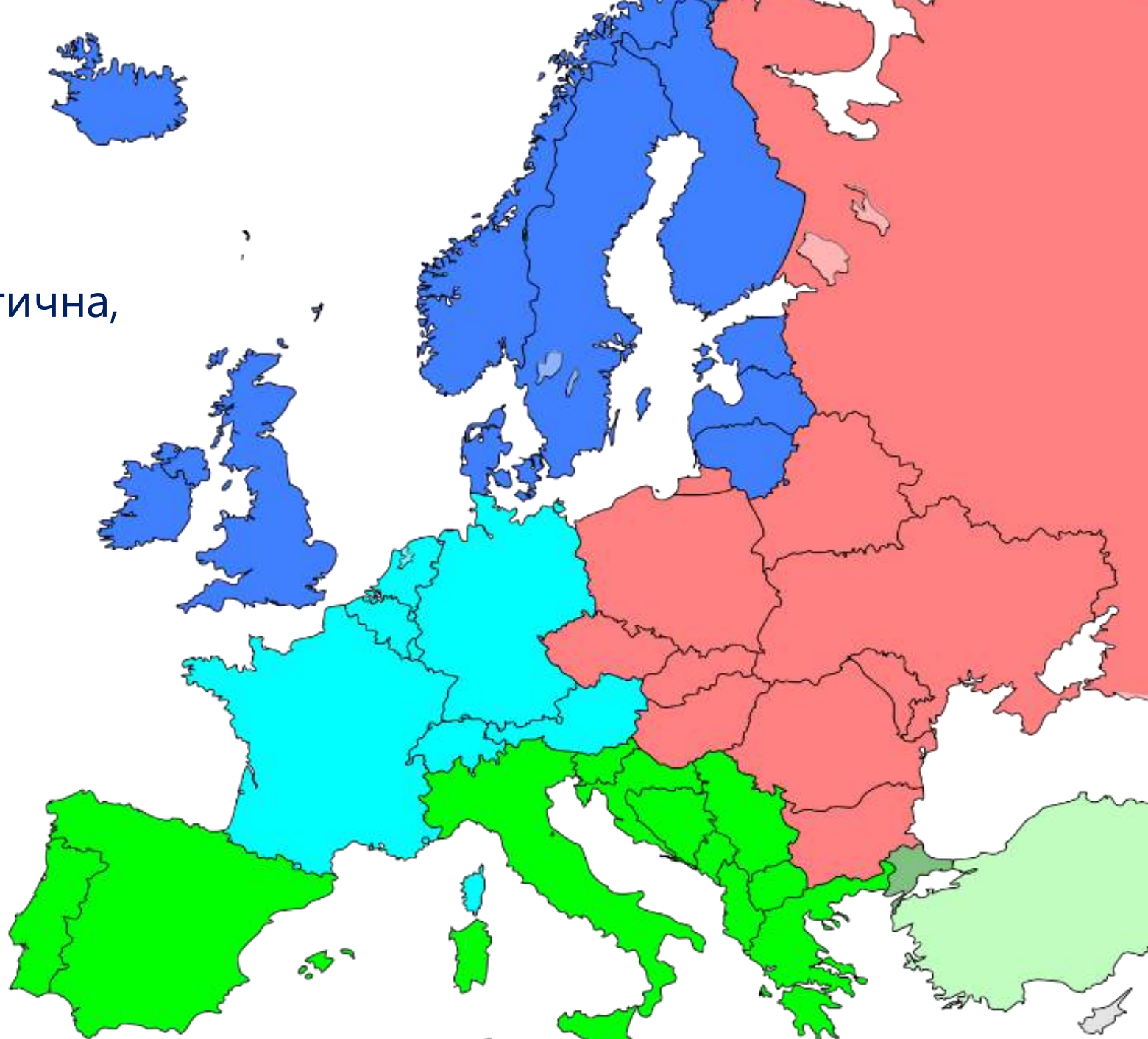
How I really speak English



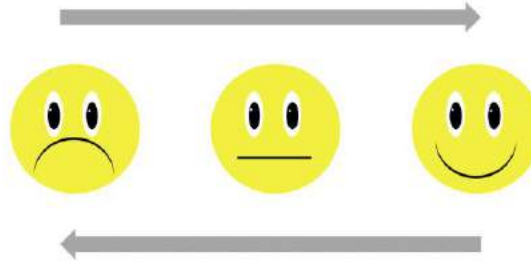
My name is Potato.

Азия, конечно, слишком экзотична,
но Европа-то к нам близка!

Так ли она к нам близка?



Milchbrei для Вашего ребенка...



Mitsubishi Pajero



Mitsubishi Montero



Крушение



Изучаем межкультурные особенности – MUST HAVE



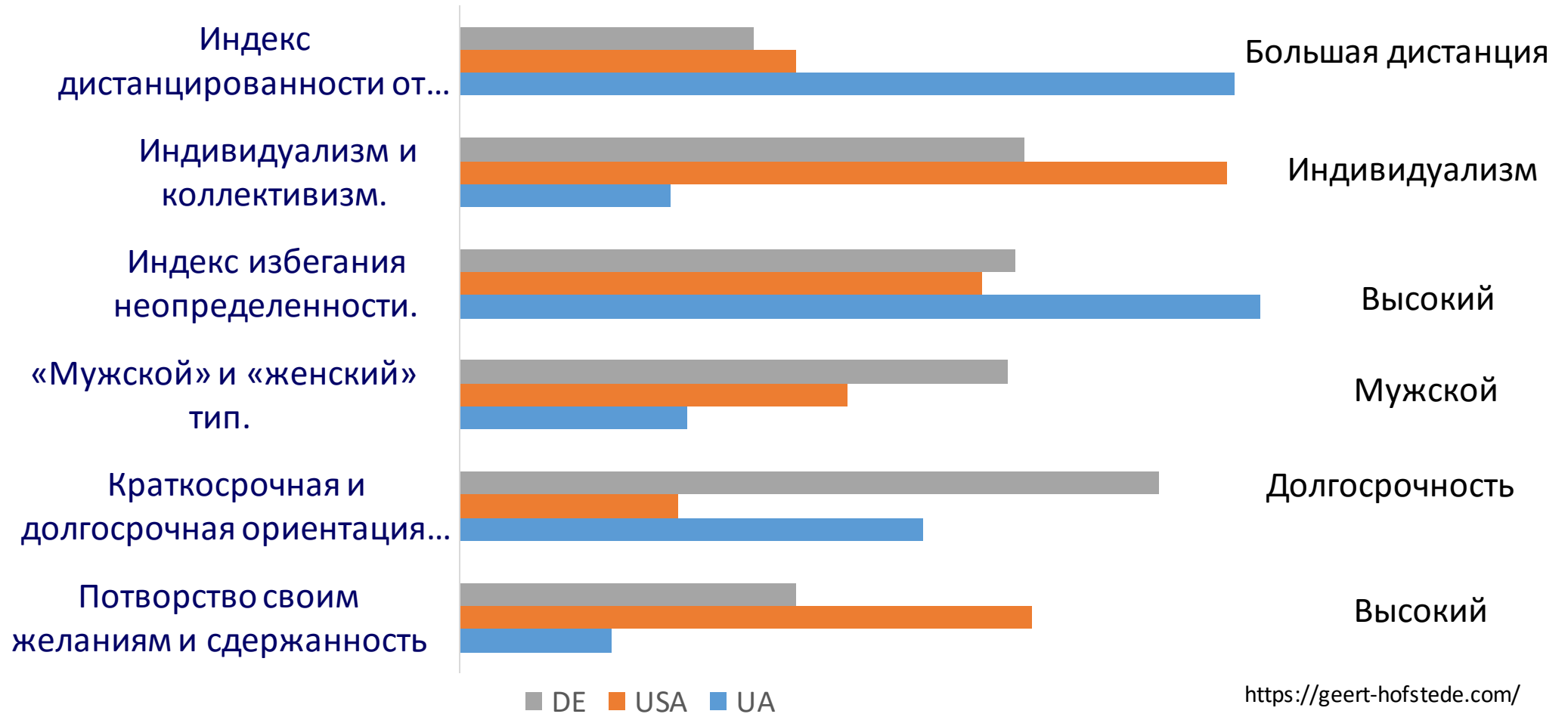
1. Знать свои культурные особенности
2. Знать особенности менталитета интересующей Вас страны
3. ДЕЙСТВОВАТЬ по-другому

А теперь немного теории



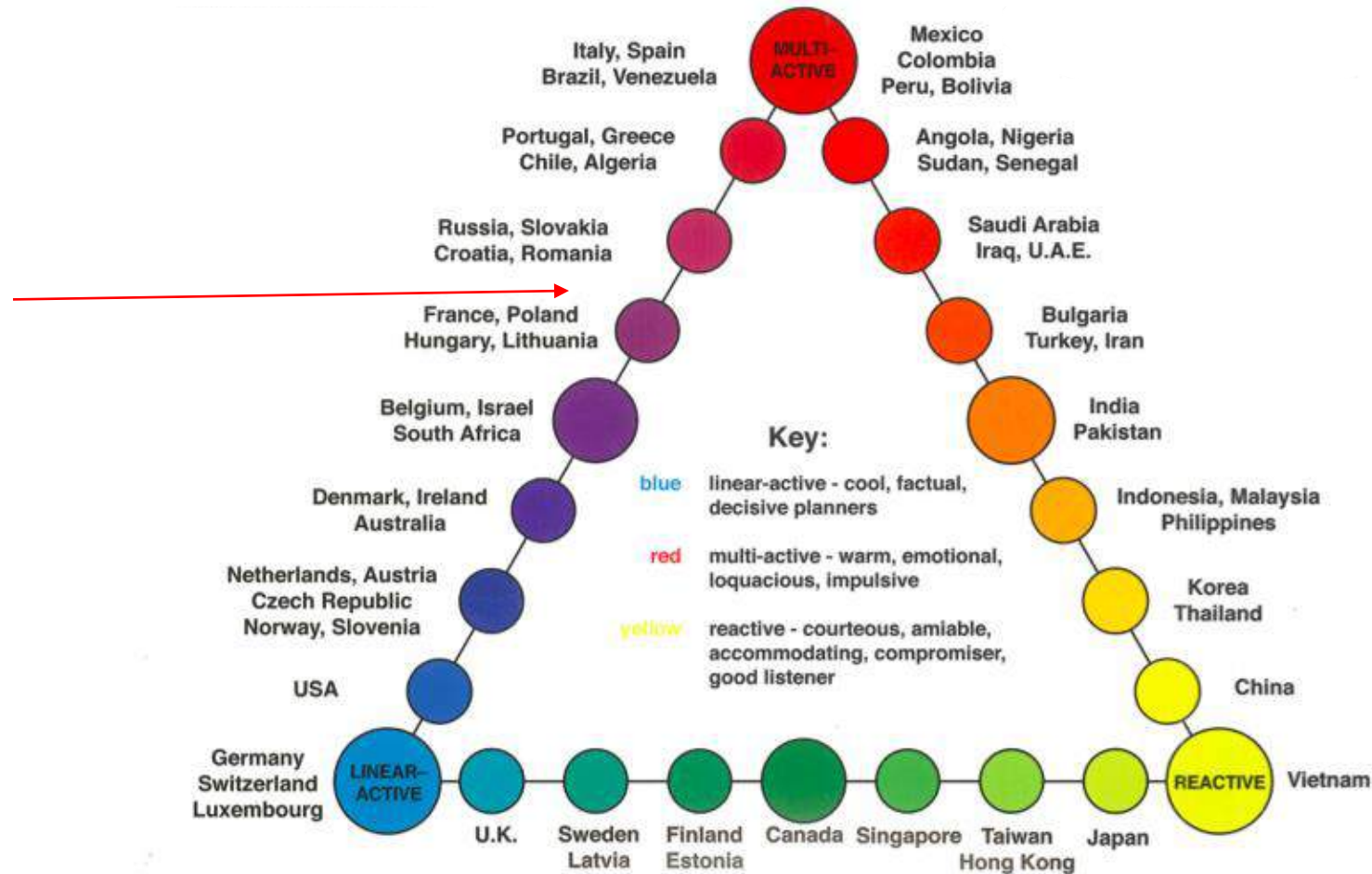
Геерт Хофстеде и 6 культурных измерений

«Крестный» отец кросскультурных теорий



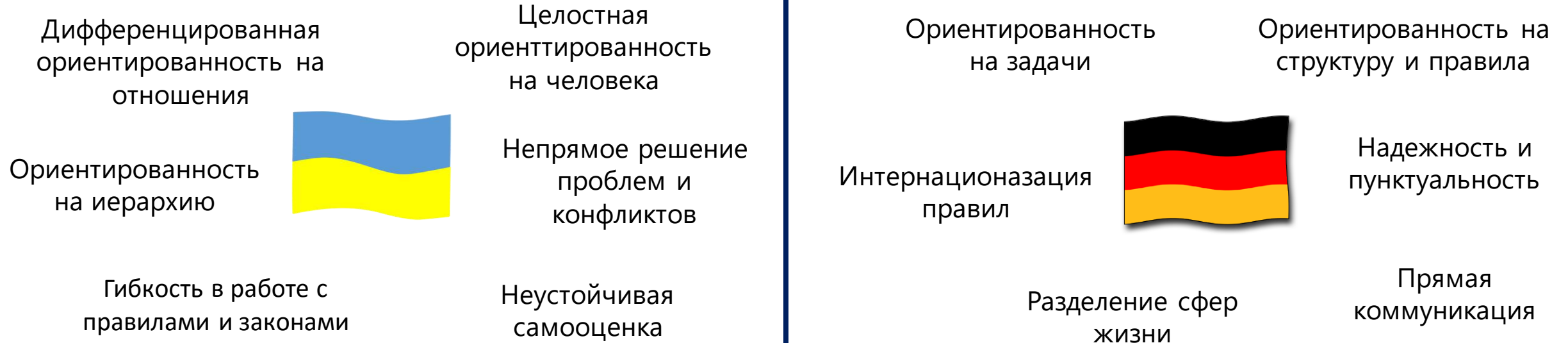
Ричард Льюис и 3 измерения

Британский полиглот, практик



Александр Томас и индивидуальные культурные стандарты

Практический подход, основанный на качественных исследованиях культур



#Четкая иерархия

#Босс ставит задачи и спрашивает о ходе выполнения

#Атрибуты статуса

#Ориентированность на иерархию

#Принятие решений строго регламентировано

#Чем выше статус, тем больше привилегий

#Власть разделена между небольшим количеством людей в компании

#На 2-х украинцев – 3 гетьмана

Немцы отмечают спад эффективности при высшей должности: « при назначении на высшую должность, работник меньше/мало работает, т.к. теперь начальник.»

«Приёмник приказов (ждёт и делает только что приказали): такой подход/менталитет усложняет сотрудничество в команде, т.к. самостоятельное, на клиент, результат и команду ориентируемые мышление отсутствует. »

#Не буди лихо, пока тихо

#Смешаны эмоции и факты

#Непрямое решение проблем и конфликтов

#Критика принимается
лично

#В деловых отношениях карты
на стол выкладываются
постепенно

#Негативная обратная связь от
подчиненного к боссу практически
невозможна

#Сложность в признании
ошибок

**«Проводим совещание и в конце спрашиваем,
понятно ли? - Всё понятно.**

А на самом деле не понятно. Как случайно узнал, в
Украине не принято говорить, что не понятно.»

Задачу выполняют дословно: косвенные
задачи, несмотря на то, что их выполнение
тоже нужно, не выполняются, т.к. не были
оговорены.

#Дедлайны – далеко не первый приоритет

#Уход от излишней ответственности

#Правило – это рамочный договор

#Прочтение правил, в том числе рабочих, по-своему

#Гибкость в работе с правилами и законами

#Законы и правила не имеют значение, если негативно влияют на личное благосостояние

#Креативность в трактовке правил и законов

«**Не соблюдение сроков/качества/цены:** есть договорённость о выполнения сроков/качества/цен, потом сроки/качество/цены не соблюдаются, и нет вовремя предупреждение коллег/руководства о том, что могут быть задержки, почему, и какие.»

**Хотим, чтобы поскорее
победили коррупцию,
А кум всегда помогал все
решить**



Восприятие и стереотипы



Из Болгарии

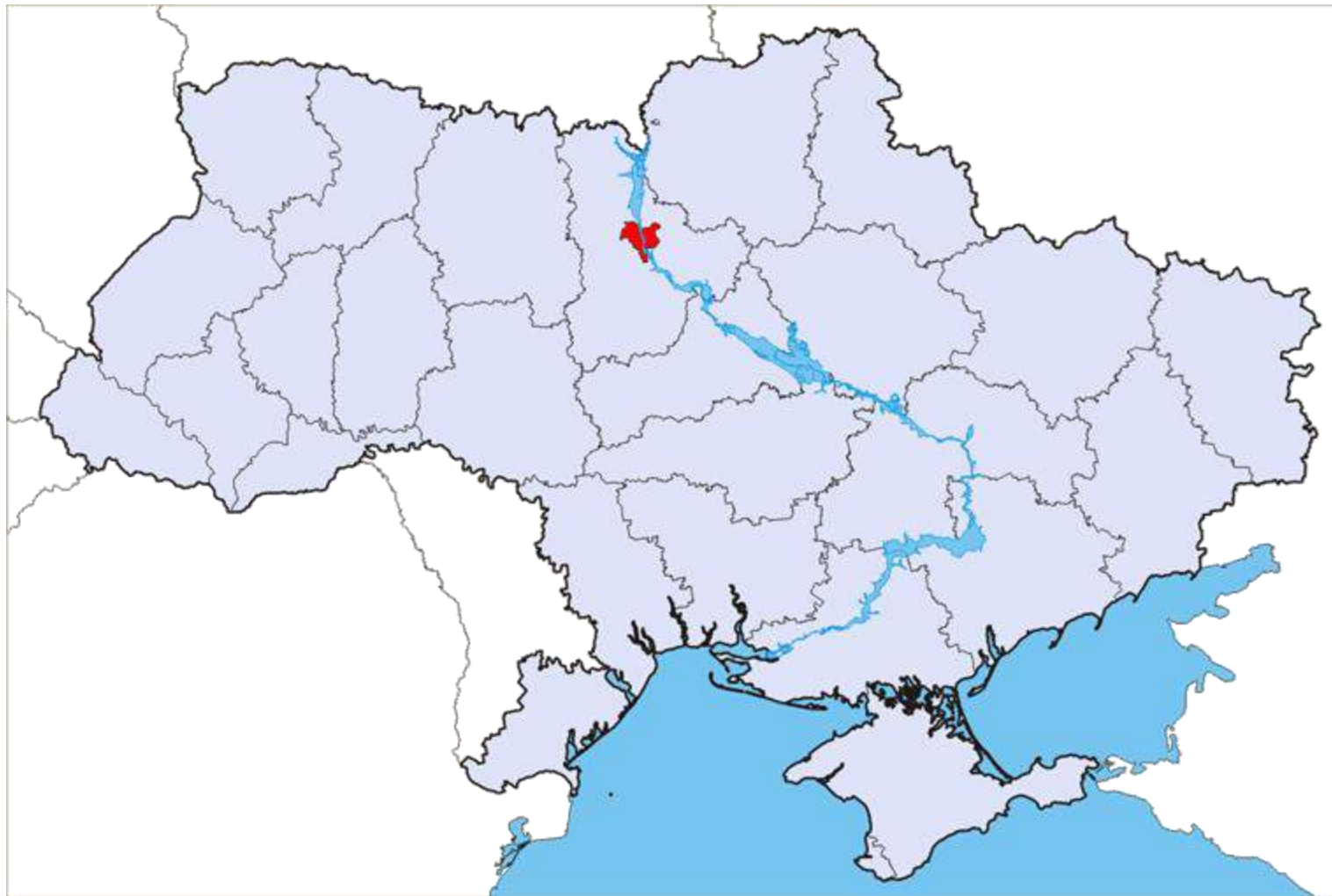


Из Швейцарии



Из Польши

Восприятие и стереотипы



Первый шаг – создание доверия



КОГНИТИВНОЕ

Ориентация на задачи

+/-



ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ

Ориентация на отношения

+/-

Готовлюсь к встрече

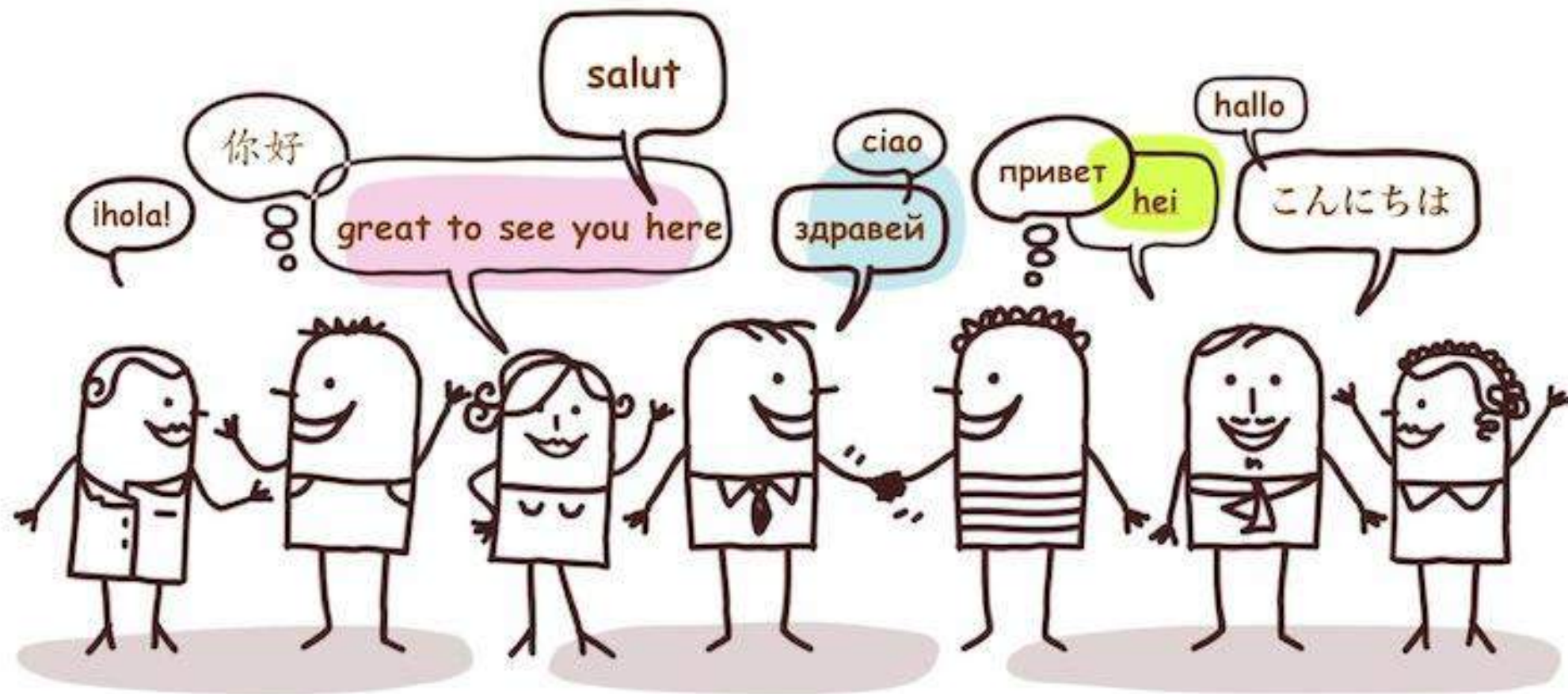


- Цифры, факты
- Показываю реальные достижения
- Фокус – на рациональное
- Внимательность к дедлайнам
- Четкость и прямая коммуникация
- Отделяю личностные обиды от результатов
- Дружелюбен, но не переступаю черту



- Отношения
- Длительное установление отношений
- Фокус – на эмоциональное
- К бизнес-вопросам сразу не переходим
- Готовность к долгим беседам на общие темы

Удаленные команды



Провал проекта

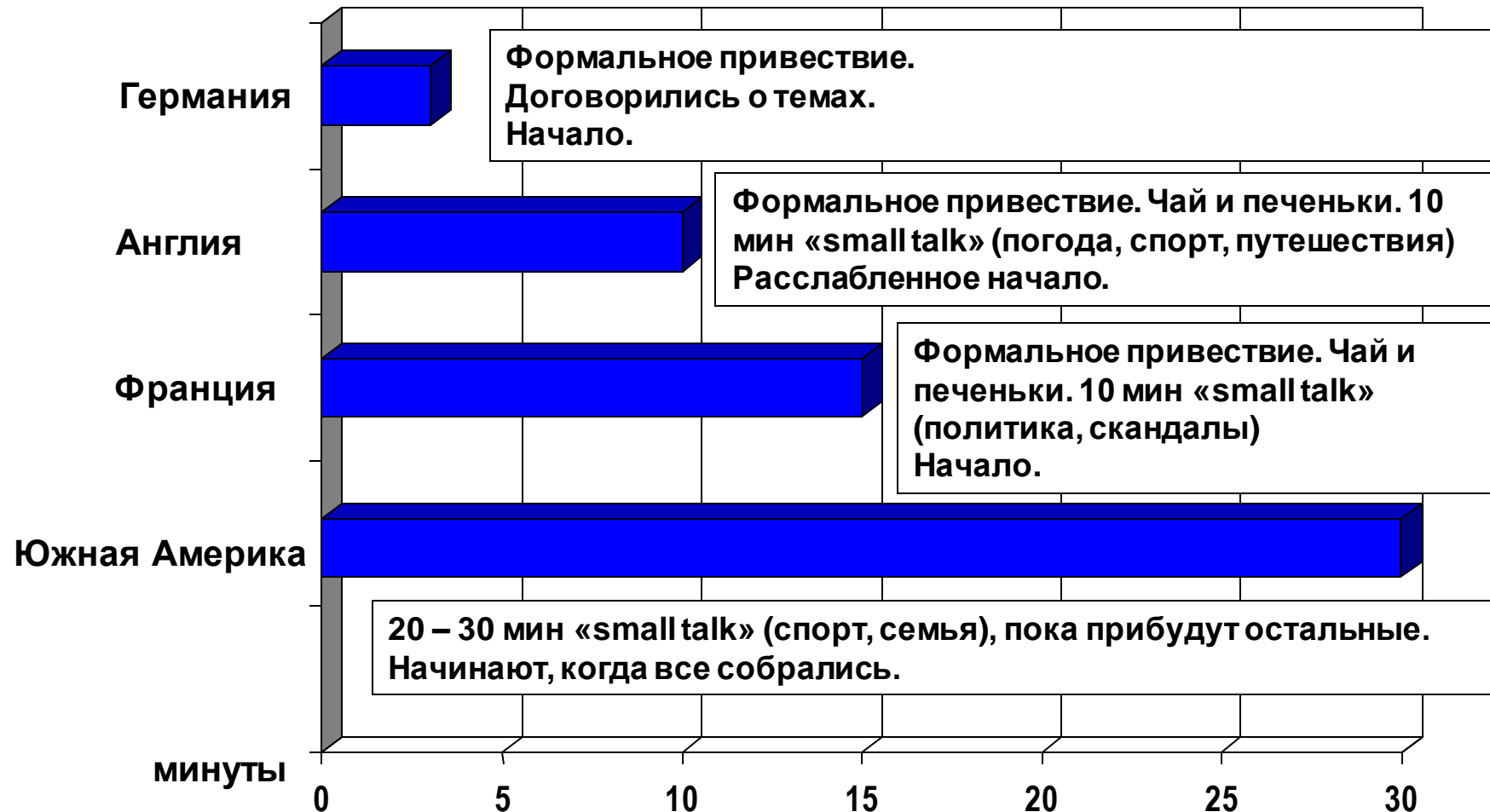


«Технические навыки никогда не
бывают причиной провала
международного проекта .

Проект терпит неудачу из-за
ошибок в коммуникации»

Гюнтер Дюк / Gunter Dueck

Начинаем совещание



Совещание в линейно-ориентированных культурах

Ричард Д. Льюис

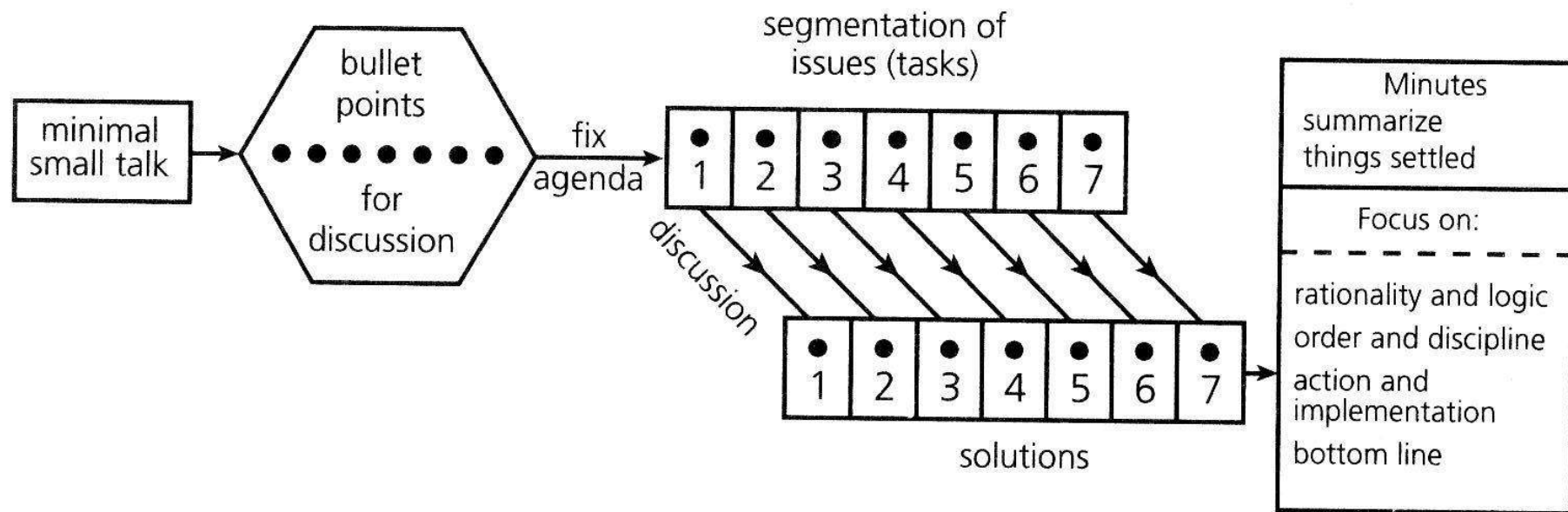


Figure 10.2 Structuring a Meeting—Linear-Active

Совещание в мульти активных культурах

Ричард Д. Льюис

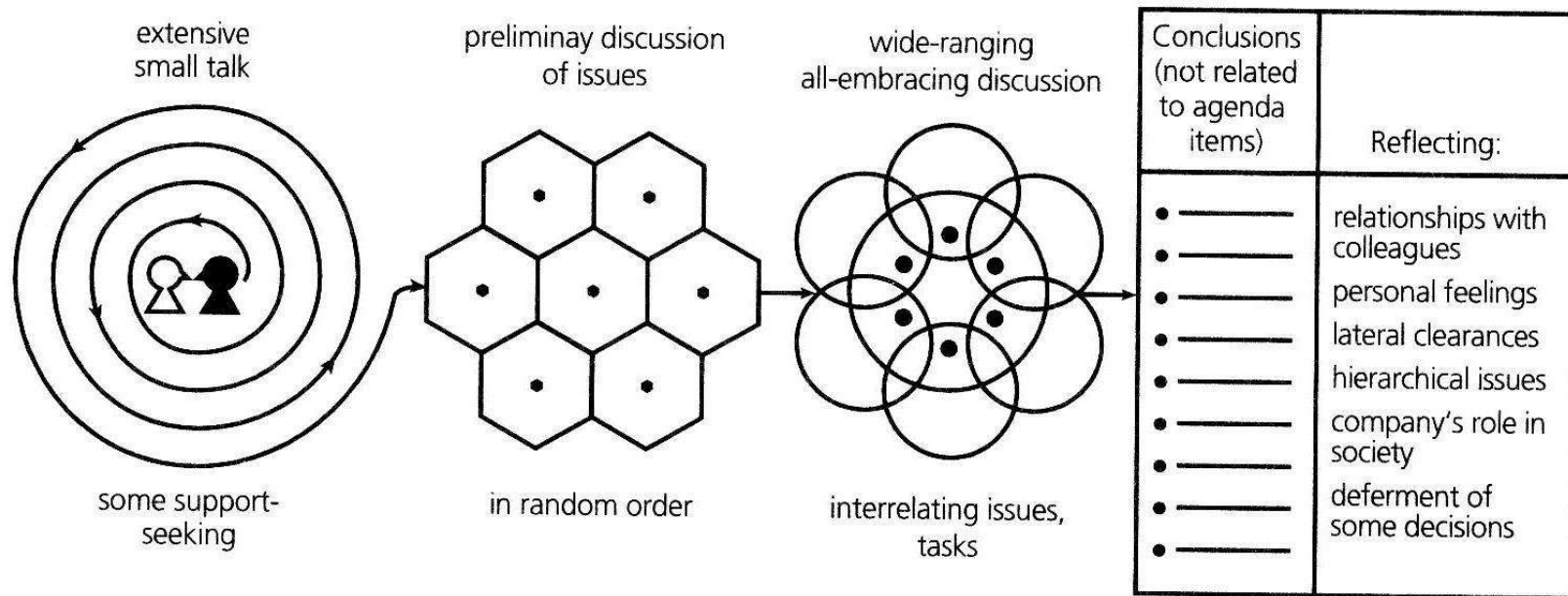
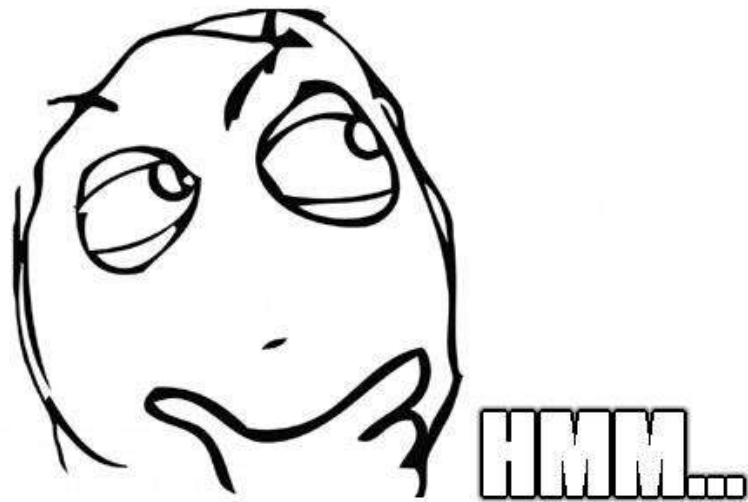
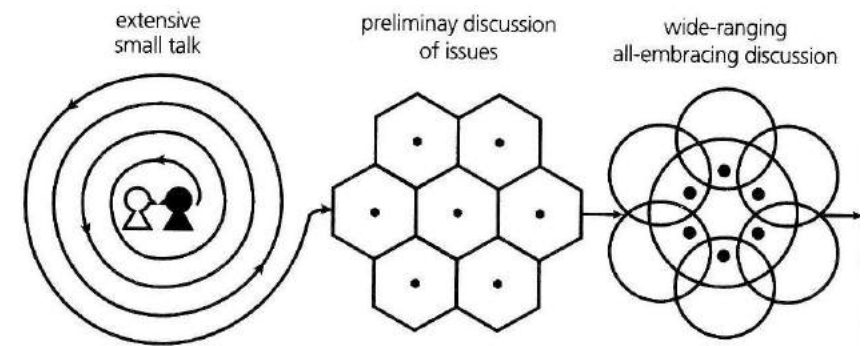
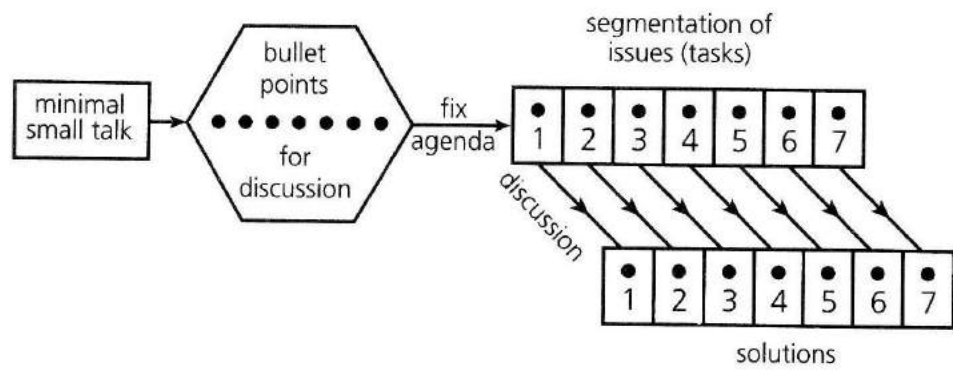


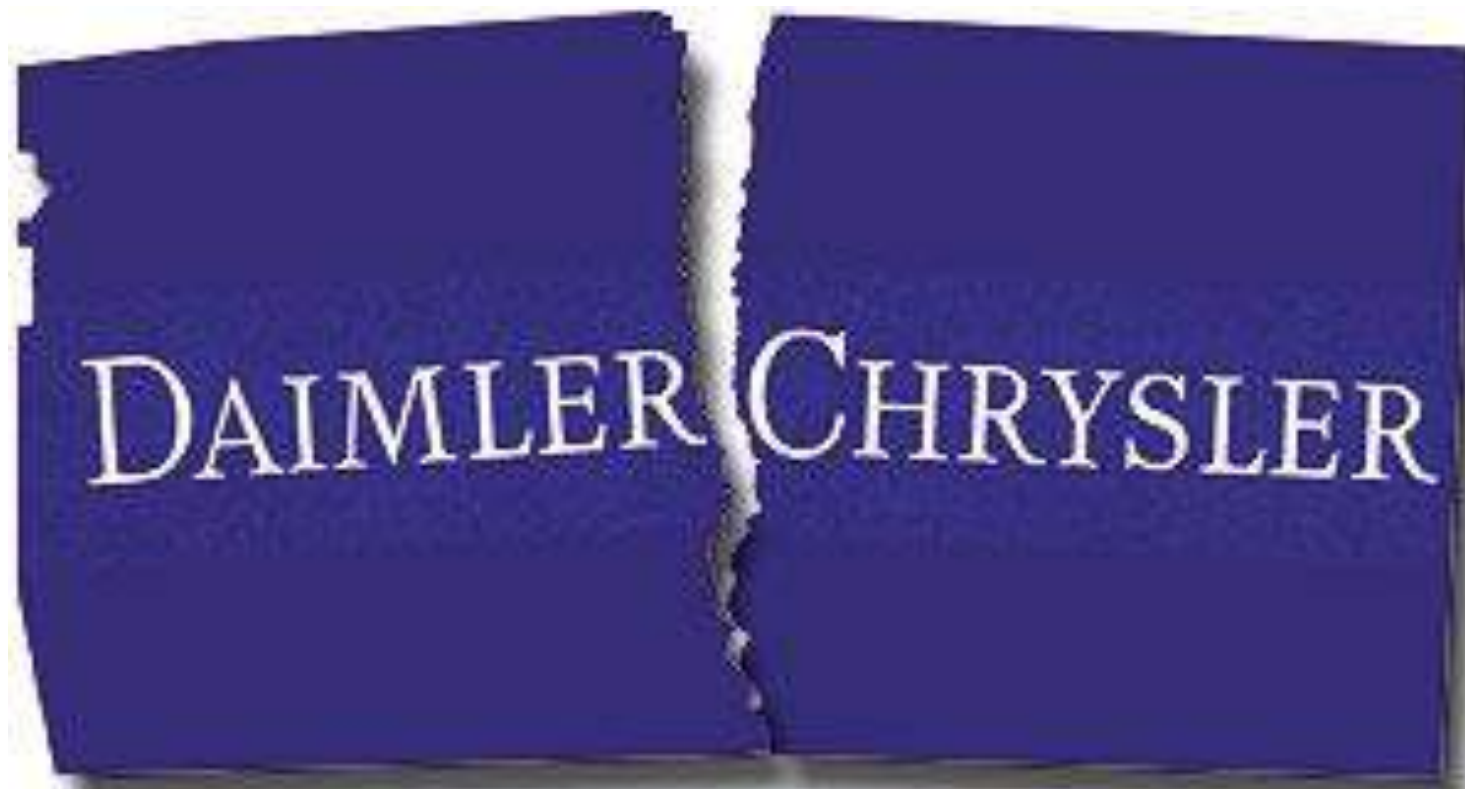
Figure 10.3 Structuring a Meeting—Multi-Active



Коммуникация

- В удаленной команде нужно СОГЛАСОВАТЬ и ОБЕСПЕЧИВАТЬ общие правила коммуникации:
- Сроки ответа на e-mail, нужно ли подтверждать получение сообщения
- Для Украины – 72 часа, Австрии – 48 часов, Италия – пару недель
- Пишем на иностранном языке, как на родном
- Would you be so kind = издевательство
- Английский как общий язык общения
- “Я долго разбирался, что значит please“, менеджер из BMW о работе в Rover
- Статус-встречи

Daimler Chrysler merger failure



BMW Rover merger failure



<https://www.youtube.com/watch?v=YyS3Zn-Qg5w>

Airbus 380



2 года - 2 миллиарда евро

<https://www.ukessays.com/essays/cultural-studies/airbus-case-study.php>

Отношение у деньгам и статусу, который они дают



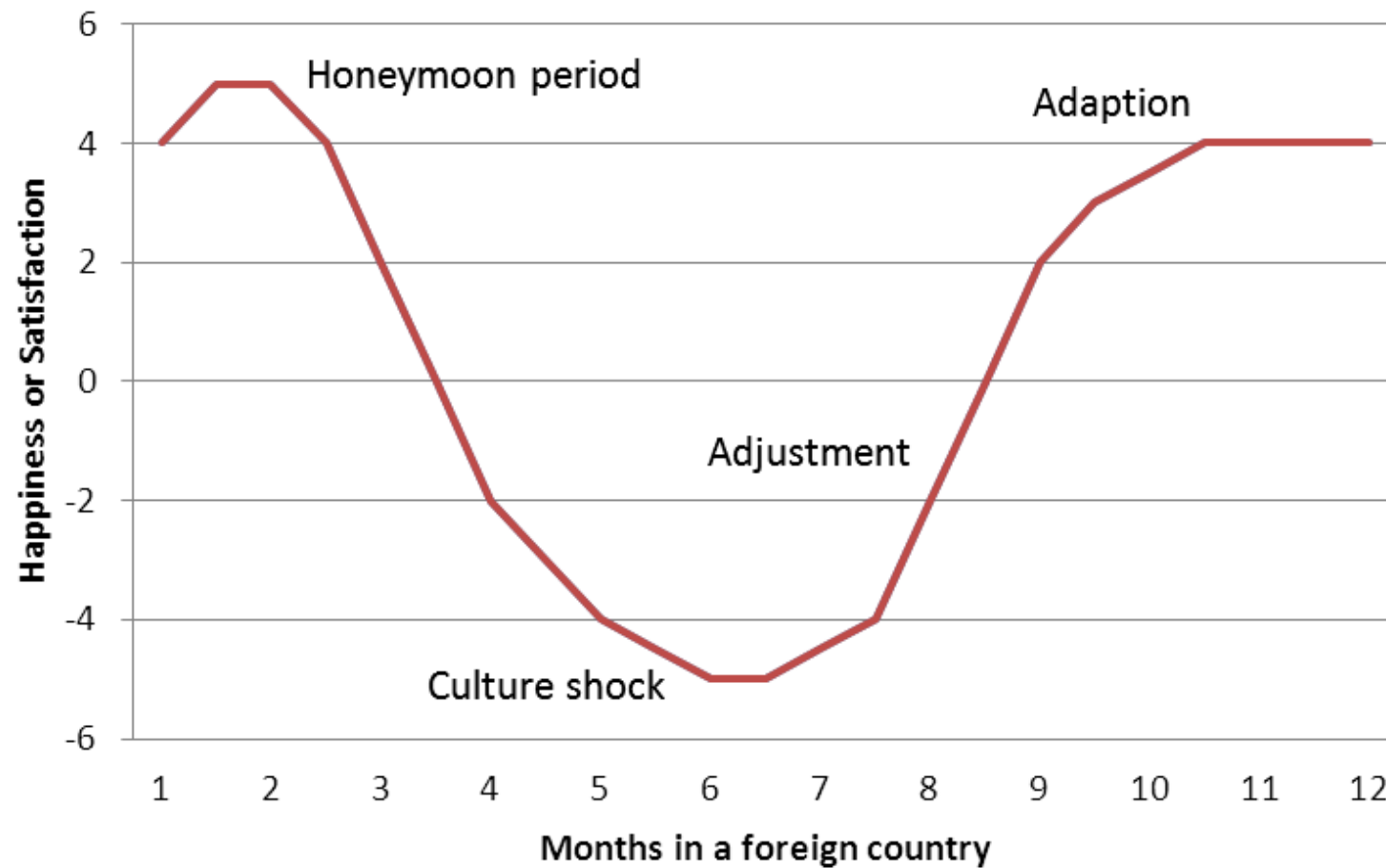
- Разговоры о деньгах
- Стоимость подарков
- Торговля – скидки и маржа
- Оплата труда

Туризм VS Иммиграция



Культурный шок

Culture Shock Curve



Изучаем межкультурные особенности – MUST HAVE



1. Знать свои культурные особенности
2. Знать особенности менталитета интересующей Вас страны
3. ДЕЙСТВОВАТЬ по-другому



**ДЛЯ
МАЛЕНЬКОГО
МАЛЬЧИКА
С МОЛОТКОМ**

**ВСЕ
ВЕЩИ –
ГВОЗДИ!**





Education
Academy



Siegel[®]
Human Resource Ltd
www.siegel-hr.eu

А ТЕПЕРЬ ВОПРОСЫ ☺

www.itea.ua

www.doitcrossculture.com

www.crossculture-academy.com

