

한국과 카자흐스탄의 비즈니스 에티켓

무사예바 누르바히트
카자흐 국제관계 및 세계언어대 3 학년

지도교수: 김영경

Название статьи: *Деловой этикет Южной Кореи и Казахстана*

Автор: *Мусаева Н.К., Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана (3 курс), Алматы, Казахстан*

Резюме: *Данная статья посвящена рассмотрению особенностей этикета двух стран – Южной Кореи и Казахстана. В особенности описан «деловой этикет», или «правила делового общения» в этих странах. Групповая деятельность людей протекает достаточно эффективно только тогда, когда учитываются некие этические правила и нормы, принимающие характер неписанных законов.*

Нравственная сторона деловой коммуникации имеет очень большое значение. В практике деловой жизни люди стремятся к достижению и общим, и некоторых значимых личных целей. Отсюда важно не допустить в деловых отношениях забвения золотого правила морали – «не делай другому того, чего не хочешь себе». Этика деловой коммуникации основывается на таких моральных правилах и нормах поведения партнеров, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, т.е. укрепляют сущностную основу деловых отношений. Смысл этих правил и норм – укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентации партнера. Этикет – свод правил поведения, установленный в определенной социальной сфере. Деловой этикет – норма поведения, выработанная многолетней международной практикой делового общения. Стержнем таких норм является принцип международной вежливости, т.е. строгое соблюдение почтительности и уважение ко всему, что символизирует и представляет государство партнера. В международной дипломатической и деловой практике принято придерживаться принципов вежливого нейтралитета и вежливого исключения. Принцип вежливого

нейтралитета – манера поведения и деловая этика, согласно которым иностранец в период пребывания в зарубежной стране может по своему выбору соблюдать или не соблюдать обычаи и традиции этого государства, не нанося оскорбления его жителям. Принцип вежливого исключения – принятые в данной стране манеры и обычаи, которых не следует придерживаться иностранцу.

Традиции, базирующиеся на нормах морали, являются основой формирования внешних проявлений поведения и поступков человека и в значительной мере отражаются на взаимоотношениях людей в процессе осуществления ими деловых отношений, а именно:

- в поведении во время деловых встреч и переговоров;
- в одежде, ее опрятности, чистоте, безупречности;
- в деловых беседах;
- в организации и оборудовании служебного помещения и рабочего места;
- в поведении во время деловых приемов и т.д.

Современные деловые традиции требуют таких черт, как тактичность, доброжелательность, любезность, пунктуальность, вежливость, верность слову, умение слушать, умение владеть собой в конфликтных ситуациях.

Ключевые слова: Республика Корея, Казахстан, деловой этикет, деловые отношения, важность этикета

주제어: 한국, 카자흐스탄, 비즈니스 에티켓, 비즈니스 관계, 예절

1. 머리말

오늘날 "비즈니스 에티켓"은 매우 중요한 문제이다. 따라서 한국과의 경제 교류에서 서로의 비즈니스 에티켓을 아는 것이 필요하다. 또한 취업을 준비하는 대학생들에게도 비즈니스 에티켓을 익히는 것이 도움이 될 것이다. 앞으로 한국과 카자흐스탄의 경제 교류를 더욱 발전시켜 나가기 위해서도 서로의 비즈니스 에티켓에 대한 정보가 필요하다.

이에 예절의 의미와 중요성을 살펴본 후 한국과 카자흐스탄의 비즈니스 에티켓을 비교하여 정리해 보기로 한다.

2. 예절의 의미와 중요성

예절은 더불어 잘 살아가기 위한 인간들의 약속이며, 그 밑바탕이 되는 것은 "인간에 대한 존중"이라는 근본정신이다. 이것은 시대와 장소를 가

리지 않고 앞으로도 변치 않을 공통된 대원칙이다. 인간은 귀한 존재이다. 물론 인간만이 아니라 세상의 어느 것 하나 소중하지 않은 것이 없다. 모두가 우리가 살아가는 데 있어 의미를 주고 있는 것이기 때문이다. 모든 것 가운데에서도 우리 인간은 특히 가장 귀한 존재이다. 인간은 그 어느 것도 지니지 못한 것, 즉 양심과 이성을 지녔기 때문이다.

모든 예의범절의 근본정신은 이 존귀한 존재에 대한 깊은 믿음과 사랑이 바탕이 되어 나온 것이다. 그것은 또한 인격존중이라는 말로도 표현할 수 있다. 서로의 인격을 존중하는 것이 바로 예절의 근본정신임은 두말할 나위가 없다. 이렇게 본다면 예의범절이라는 것은 "인격완성의 수단"이며 동시에 원만한 인간관계를 이루어나가기 위한 수단인 것이다. 예절을 지킴으로써 비로소 사람이 남의 인격을 존중해 줄 수 있고 덩달아 자기 인격도 존중 받을 수 있는 것이다.

사람은 남과 더불어 함께 산다. 남과의 대인관계를 원만히 하려면 서로 약속해 놓은 방식으로 하지 않으면 안 된다. 대인관계란 사람과 사람의 관계이다. 때문에 자기가 먼저 사람이 되어야 한다. 스스로 사람다워지려는 노력을 "자기관리, 자기수양"이라 한다. 예절은 인간으로서의 자기관리와 사회인으로서의 대인관계를 원만히 영위하기 위해 필요한 것이다.

사람이 되고 사람 노릇을 해서 사람대접을 받으며 사람과 더불어 함께 살려면 사람끼리 약속해 놓은 생활방식인 예절을 알아서 실천해야 한다. 따라서 예절을 실천하지 않는 것은 바른 사람이 되기를 거부하는 것과 마찬가지이다.

예절은 마음만 있어서는 안 되고 반드시 그 마음을 상대방에게 인식시키는 말과 행동이 따라야 한다. 서로가 자기의 마음을 상대방에게 인식시키는 것을 의사소통이라 하는데 의사소통 수단인 말과 행동은 미리 약속해 놓은 방식으로 하지 않으면 안 된다. 약속해 놓은 말이 언어의 격식이고, 약속해 놓은 몸놀림이 행동의 격식이다. 즉 예절의 실체는 의사의 형태로 마음속에 있는 것이고, 예절의 격식은 그 의사를 남에게 인식시키는 의사소통의 수단이다.

예절은 아는 것도 좋지만 실천하는 것이 더 중요하다. 예절을 몰라서 못하면 용서받을 수 있지만 알면서 하지 않으면 모르는 것만 못하다.

3. 한국과 카자흐스탄의 비즈니스 에티켓

비즈니스 에티켓은 국제적인 관례에 따른 격식이며, 이러한 격식의 기반이 국제 예의의 원리다. 즉, 다른 국가의 사업 파트너에 대한 존중을 엄격하게 준수하는 것이다. 실제로 국제 외교나 비즈니스 관계에서 중립성의 원리와 예외의 원리를 준수한다. 중립성의 원리는 외국에 있는 동안 외국인으로서 그 나라의 관습과 전통을 준수할지 안 할지를 정하는 태도

와 기업 윤리이다. 예외의 원리란 외국인이 외국에서 지키지 않아도 되는 그 나라의 풍속을 말한다.

3.1. 한국의 비즈니스 에티켓

3.1.1. 인사 및 소개

한국인들은 인사와 감사의 표현을 중요하게 생각한다. 파트너 관계가 오래될수록 더욱 친밀하게 표현하지만, 처음에는 친밀감을 표현하지 않고 오른손을 내밀어 간단히 악수하는 것이 보통이다. 처음 만남에서 자연스럽게 나이나 결혼 여부를 묻기도 한다.

한국 사회에서는 지위와 나이를 중요하게 여긴다. 외국 파트너가 이에 적당히 신경을 쓰지 않는다면 계약할 기회가 적어진다. 이러한 상황을 방지하기 위하여 서로에 대한 충분한 정보를 알 수 있는 명함을 교환해야 한다. 명함을 양손으로 건넬 때 상대의 명함을 받지 못하면 무척 당황스러워 하며, 그것을 무시하는 태도로 여길 수도 있으니 주의해야 한다.

명함을 받으면 명함에 적힌 성과 직위로 호칭하면 된다. 한국에서는 먼저 성을 쓰고 다음에 이름을 쓰는 것이 일반적이지만, 최근에는 영어의 영향을 받아서 성보다 이름을 먼저 쓰기도 한다. 따라서 상대방의 성을 확인해 보고, 자신의 성도 정확히 알려 주는 것이 좋다.

한국 기업인들은 자신의 노력에 대한 직접적인 결과에 많은 관심을 갖는다. 정기적으로 사업 파트너에게 연락하고, 방문 후에는 감사장을 보내는 등의 노력을 한다. 첫 만남에서 잠재적인 파트너 회사에 대한 관심을 보이기 위해 기념품을 교환하기도 한다.

3.1.2. 협상

한국 기업에는 글로 연락하기보다 중개자를 통해 약속을 잡는 것이 바람직하다. 중개자는 파트너에게 회사를 소개시켜주고 회사가 어떤 제안을 할 것인지 알려준다. 한국의 전통적인 방식에 따르면 직접적인 만남 없이 아무 일도 해결할 수 없다. 서양에서는 전화 통화로 충분하지만 한국에서는 미팅을 요청한다. 미팅에 대해 대답을 우물쩍 넘기면 거절하는 것으로 여길 수 있으며, 약속 없이 사무실에 찾아오기도 한다.

한국 기업과 처음 협상을 할 때 중개자를 통하면 언어와 문화의 차이, 금융 및 관세의 특성, 계약의 복잡성 등의 문제를 해결하는 데에 도움이 된다. 동서양의 문화와 사고방식의 차이로 인하여 자신도 모르게 상대의 예절이나 전통에 어긋나는 언행을 하여 협상이 중단될 수도 있다.

한국 사람들이 원래 사교적이고 정중하며 예의바르기 때문에 제안을 잘 듣기는 하지만, 그것이 제안에 관심을 가진다는 것을 의미하지는 않는다. 대개 협상은 긴 과정을 거치게 되지만, 한국 기업인들은 세세한 부분을 길게 논의하지 않고 곧장 본론으로 들어간다. 이 때 "생각해 보겠습니다"

다"와 "해결하기 쉽지 않습니다"와 같은 표현은 사용하지 않는 것이 좋다. 다음 단계에서도 해결이 안 되는 일이라고 생각하기 때문이다.

또한 한국 기업인들은 사업 파트너와 생각이 다르다고 해서 의견을 공공연히 표현하지 않는다.

3.1.3. 기타

한국에서는 나이가 많고 지위가 높은 사람을 존경해야 하며, 그런 사람들 앞에서 담배를 피우지 않는다. 식사도 가장 윗사람이 먼저 음식의 맛을 보기 전에 시작하면 안 된다. 나이 많은 사람에 대한 존중은 한국의 전통적인 문화이다. 한국 기업인들에게도 그들의 지위와 나이에 맞게 대우하는 것이 좋다.

또한 옷차림에 대해서도 많은 신경을 쓰기 때문에 남성은 정장과 눈에 띄지 않는 넥타이를 매야 하고, 여성은 바지를 입기보다는 치마와 블라우스를 깔끔하게 입는 것이 좋다.

3.2. 카자흐스탄의 비즈니스 에티켓

3.2.1. 인사 및 소개

카자흐인들은 인사할 때 눈을 맞추고 살짝 웃으면서 양손으로 악수를 하거나, 오른손으로 악수하면서 왼손을 가슴에 댄다. 가까운 친구들끼리는 서로를 껴안기도 한다. 원래 여성과는 악수를 안 하지만 비즈니스 미팅에서는 가능하다. 외국에서 온 여성은 인사를 먼저 청하지 말고 상대방이 손을 내밀 때까지 기다리는 것이 좋다. 카자흐스탄에서도 아랫사람이 윗사람에게 먼저 인사를 하는 것이 일반적이다.

카자흐인을 호칭할 때는 성 대신에 이름과 부칭(아버지의 이름)을 함께 불러야 한다. 카자흐어로 된 긴 이름과 부칭을 말하기 어렵다면 이름만 불러도 되는지 물어보는 것이 좋다. 양해 없이 이름만 부르는 것은 큰 결례이다.

외국 기업인에게는 러시아어와 영어로 된 명함을 기대한다. 명함에 있는 상대방의 지위에 따라 협상에 지위가 비슷한 사람이 참석한다. 소개할 때에는 가장 중요한 인물을 먼저 소개할 수 있도록 주의해야 한다. 협상 테이블에도 나이와 지위에 따라 앉으며, 상석에 앉아 있는 사람이 "의사결정자"(decision makers)이다.

3.2.2. 협상

카자흐스탄에서 비즈니스 미팅에서 참가하는 사람들은 시간을 잘 지키는 편이지만, 협상은 정확히 정해진 시간에 끝나지 않을 수도 있다. 대체로 빠른 시간에 협상을 끝내지 않기 때문에 시간에 여유를 두고 미팅을 정하는 것이 좋다. 사업 파트너를 위해 시간을 낼 수 있다는 것을 보여

주어야 한다. 카자흐 기업인들은 파트너에 대한 신뢰성이 있는지 확신이 생길 때까지 천천히 세세한 부분까지 논의하고 협상하는 것을 좋아한다. 카자흐인들과의 협상은 인내력과 지구력이 필요하다. 잠재적 파트너의 제품에 대해서 이야기하기 전에 파트너와 좋은 관계를 맺는 것을 더 중요하게 생각하기 때문에 제품에 대한 질문을 할 때 관심 없는 것처럼 보일 수도 있다.

옛부터 카자흐인들은 집단주의 문화를 중시하여 치열한 경쟁보다 협력과 타협에 더 많은 관심을 가진다. 카자흐 기업인들은 자세하게 모든 정보를 확인하기 위해 같은 질문을 다양한 방법으로 계속 물어보기도 한다. 협상에서 자신의 견해를 강하게 주장하기도 하지만, 파트너의 의견을 중요하게 생각하며 그 의견 없이 결정하지 않는다는 점에 유의해야 한다.

3.2.3. 식사 초대

카자흐인들은 멀리서 온 손님, 특히 외국인을 중요한 손님으로 여기기 때문에 집에 식사 초대를 하면 거절하지 않는 것이 좋다. 특별한 손님을 위해 많은 음식을 준비하는데, 아무리 바쁘더라도 의자에 앉아서 음식의 맛을 보는 것이 예의이다. 빈 손으로 방문하기보다는 작은 선물이라도 준비하는 것이 좋다. 집에서는 신발을 벗고, 식사하기 전에 손을 씻어야 한다.

차를 마실 때에는 차를 가득 붓지 않고 반 정도 담아서 수시로 따라준다. 와인을 곁들인 식사에 초대를 받으면 축배사를 미리 준비하도록 한다. 식사에 초대한 파트너가 이야기할 때 방해하지 않도록 주의하고, 식탁에 차려진 음식은 자신에게 가까이 있는 음식을 먹는다. 상대방에게 가까이 있는 음식을 먹으면 그 사람의 사업을 탐낸다는 의미로 받아들인다. 식사에 또다른 나이 많고 존경 받는 인물을 초대하여, 사업 파트너를 매우 특별하게 생각하고 있음을 보여주기도 한다.

4. 결론

한국과 카자흐스탄의 비즈니스 에티켓은 예절을 중시하며, 나이가 많거나 지위가 높은 사람을 존중한다는 점에서 공통점이 있다. 그러나 한국 기업인들은 비즈니스 관계를 맺고 곧장 협상에 들어가는 반면에, 카자흐스탄 기업인들은 먼저 좋은 관계를 유지하고 협상을 천천히 시작하는 차이도 있다. 외국 기업과 비즈니스 관계를 유지하기 위해서는 상대의 비즈니스 에티켓을 존중하는 자세가 필요하다.

참고문헌

1. Романова Н.П. Деловой этикет на Востоке. Настольная книга бизнесмена: Учебное пособие. М.: Восток-Запад, 2005. 295с.
2. <http://www.samkimci.com.ne.kr/life/life2.htm>
3. http://revolution.allbest.ru/ethics/00379965_0.html
4. <http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/509/>
5. <http://offshorewealth.info/index.php/offshore-business-abroad/2455-business-etiquette-kazakhstan-almati.html>