

نوشته: ادوارد. ت. حال امریکائی

دانشیار مددسه بیماریهای روانی واشنگتن

ترجمه: حسین خلود

بحثی در زمینه روابط انسانی

زبان ساکت در تجارت ماوراء بحار

صرفنظر از موارد استثنائی میتوان گفت که آمریکائیهها در صحنه تجارت بین‌المللی مردمان بالنسبه تازه واردی هستند، امروز نیز مانند عصری که مارک تواین زندگی میکرد آمریکائی‌ها در سرزمین‌های بیگانه گناحکاران بیگناهی هستند والبته این امر در قرنی که سادگی و اشتباه در مناسبات و معاملات تجاری خارجی ممکن است نتایج سیاسی وخیمی بدتبال داشته باشند خوشایند نیست .

وقتی یک آمریکائی برای تجارت بکشور بیگانه‌ای قدم میگذارد غالباً از اختلاف سنن و رفتار و عادات بیگانه که بصورت مانعی در سرازاه او پدیدار میشود بیکه میخورد .

وبآنکه بتفاوتها و خصوصیات متمایز فردی اذعان دارد بحثی میداند همسایه دیوار بدیوار او دارای خصوصیات ویژه‌ای غیر از خود اوست بعهدا معلوم نیست به چه دلیل از میزان اختلاف موجود بین تجار خارجی و آمریکائی و عادات آنها آگاه نیست .

تاجر آمریکائی باید بداند که گروههای مختلف مردم در اطراف واکناف جهان منحصرآ باداب و خصوصیات رفتار معمول بین خودشان خو گرفته‌اند بنابراین

وقتی یک فرد خارجی با مشخصات رفتاری متفاوت برای تجارت بکشورشان وارد میشود و عمل و رفتاری مغایر با عادت و سنن آنها از او سر میزند غالباً نادانسته آنها را مینجاند و بآنها توهین میکند و یا دست کم مورد تمسخر و یاسرگرمی آنها قرار میگیرد. برای مثال: در آمریکا مدیر عامل یک شرکت تجارتي بخوبی میداند و تئیکه مشتری پاسخی به پیشنهاد انجام معامله با شرکتی را یک ماه بتأخیر میاندازد چه مفهومی دارد همچنین توفیکه مشتری بیدرنک او را بدفتر کار خود راهنمایی میکند اشتیاق وی را نسبت بانجام معامله کاملاً درک میکند. بعبارت دیگر در هر دو مورد مدیر عامل شرکت آمریکائی با استفاده از زبان وقت میتواند انجام یا عدم انجام معامله را پیشبینی نموده و براساس آن خطمشی کار خرد را تنظیم کند. ولی در مسالک دیگر اوضاع باین صورت نیست و ما هم تغییر نمیکند. برای نمونه آمریکای لاتین را نام میبریم. در آمریکای لاتین این زبان تغییر حاصل یکید، مثلاً در اینجا اگر آقای مدیر عامل آمریکائی یکساعت هم پشت در ب اطاق معاون وزیر دارائی معطل گردد نباید از انجام کار خود مایوس شود زیرا این تأخیر بدان معنی نیست که کارش انجام نشدنی است در اینجا اشخاص آنقدر مهم هستند که کسی حاضر نمیشود بخاطر ارزش وقت خود از ملاقات با آنها (اشخاص) صرفنظر کند. مسئله ای که در این میان یک بازرگان آمریکائی نمیداند این است که انتظار در چه مرحله ای اهمیت پیدا میکند.

مثال دیگر: یک تاجر آمریکائی پس از طی ۷۰۰۰ میل وارد دفتر یک تاجر معروف عرب میشود. قبلاً در باره این تاجر سرشناس توصیه زیادی شده بطوریکه میتوان از هر حیث باو اعتماد و تکیا نمود اما وقتیکه آمریکائی وارد صحنه میشود و با تاجر عرب روبرو میگردد و آنچه را که انتظار داشته نمیبیند بنیاد اعتماد و اطمینان قبلی او متزلزل میگردد: دفتر کار این تاجر عرب در یکی از نقاط شلوغ و غیر اروپائی شهر دریک ساختمان مغروبه قدیمی قرار دارد. این آقای آمریکائی برای ورود بدان باید از یک نهره خانه مشکوک عبور نموده آنگاه با استفاده از یک آسانسور اسقاط و کثیف که از کریدورهای تاریک وید بوعبور میکند بدان راه باید. وقتی هم که وارد دتر کاروی میشود آنقدر دفتر کوچک شلوغ و درهم و برهم است و کاغذها و پروندهها بطوری روی میز زمین پراکنده شده که ناگهان یکه میخورد، تاجر عرب نیز که شب گذشته در فرودگاه باستقبال

آورده و امروز صبح نیز راننده خود را برای آوردن وی بدفتر کارش بهتل فرستاده است بکار دیگری مشغول است انکار که هرگز او را نمیشناسد حتی وقتی هم که بالاخره مذاکرات تجاری بین آنها شروع بشود لاینقطع مراجعین وارد دفتر شده و مذاکرات آنها را قطع میکنند، اینجاست که اگر تاجر آمریکائی زیاد حساس باشد در چنین محیطی احساس ناامیدی خواهد نمود و از خود خواهد پرسید: چه جائی گیر افتاده‌ام!!» .

درست است پیش از آنکه این آمریکائی از کشور خود خارج شود باو گفته‌اند که در کشور های خارجی اوضاع طور دیگریست و خصوصیات اهالی آنجا با مردم آمریکا تفاوت دارد ولی چون در مورد میزان این تفاوت چیزی باو نگفته‌اند با مواجهه با این اختلافات سردرگم میشود. اوشنیده است که در کشورهای بیگانه هتل های مدرنی وجود دارد، سغازهائی در قسمت نوبین شهرینا شده که بیش از انتظار پراز اجناس آمریکائی و اروپائی است با این اطلاعات ذهنی تصور میکند که تجارت در خاورمیانه مشکلاتی بهمراه نخواهد داشت ولی بمجرد اینکه باصفحه‌ای که ذکر آن گذشت روبرو میشود قضاوت او تغییر میکند .

یک لحظه همه چیز بنظرش آشنا میرسد در لحظه دیگر همه نشانه‌های آشنائی محو میگردد و ناگهان آنقدر مسائل فرنج بوی هجوم می‌آورند که نمیداند برای مواجهه با آنها از کجا شروع کند و چگونه از این کلاف سردرگم سردر آورد. اینجاست که نیازم برم تاجر آمریکائی بمجموعه‌ای از اطلاعات مناسب و مفید در این خصوص احساس میشود و لازم است که برای حل مشکلات وی دانستیها و اطلاعات مهم مربوط باین مسئله تعیین و طبقه بندی شود. بعبارت دیگر باید گفت آمریکائی‌هائی که برای تجارت بکشورهای خارجی میروند برای اینکه بدانند چگونه با مسائل فوق مواجه شوند احتیاج برم بیک دسته از اطلاعات دارند که آنها را باختلافات و تفاوتهای گوناگون اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی این کشورها آشنا بنماید. این مقاله که بمنظور فوق تهیه شده اطلاعاتی در مورد بعضی از رفتارها و فعالیتهای انسانی که تاکنون مطالعه نشده بدست میدهد ولی باید دانست مسائلی که نگارنده در زیر مطرح میکند نمیتواند کلیه جوانب را در برگیرد. بدون شک تحقیقات بعدی اطلاعات بیشتری باین مجموعه خواهد افزود ولی در هر حال نکاتی که در این مقاله بدانها اشاره شده

نکات بسیار موثق و قابل اعتمادی است که میتوان با استفاده از آن تفاهمی در فرهنگهای کشورهای خارجی نمود. در هر حال نگارنده معتقد است که تاجر آمریکائی با قبول و تصدیق وجود اختلافات فرهنگی در موضوعات مربوط بزبان و وقت، زبان محل، زبان اشیا، زبان مفاهیم دوستی و زبان توافقها میتواند بخوبی امور تجاری خارجی خود را در کشورهای بیگانه انجام دهد.

زبان وقت

در همه جای دنیا مردم از وقت برای ارتباط با یکدیگر استفاده میکنند. بتعداد زبانهای مختلف موجود دنیا زبانهای گوناگون وقت نیز وجود دارد. اگر چه این زبانها غیر رسمی هستند لیکن باید دانست که قوانین تغییر آنها بیچوجه انعطاف پذیر نیستند.

در آمریکا تأخیر در جواب یک نامه ممکن است بعلمی از قبیل گرفتاری زیاد ضعف سازدن و یا بیچیدگی کار باشد حال اگر شخصی که مستظر پاسخ نامه است این علل را نپذیرد آنوقت است که تأخیر در جواب نامه را به بیاهمیتی موضوع در نظر طرف و در نتیجه عدم علاقه او تعبیر خواهد کرد از طرف دیگر همین تأخیر در یک کشور خارجی ممکن است معنی و تعبیری کاملاً متفاوت داشته باشد —

در جنبه زمانی که برای انجام یک کار لازم است با اهمیت آن کار نسبت مستقیم دارد این مسئله تا آنجا صادق است که کارمندان دون باید برای اینکه بکار خود اهمیت و ارزش خاصی بدهند در تطویل زمان انجام آن کار میکوشند. روی همین اصل آمریکائیان که در این کشور سعی دارند کار خود را با سرعت هرچه بیشتر انجام دهند ارزش و اهمیت کار خود را از نظر مردم آنجا باین میآورند در کشورهای عربی خاورمیانه بر خلاف آنچه که در آمریکا مرسوم است برنامه‌ها را براساس وقت تنظیم نمی‌کنند. زمانی که برای انجام کاری لازم است بستگی بچگونگی روابط افراد دارد اشخاص مهم‌تر کارشان با سرعت توسط اشخاص مادون انجام میگردد و برعکس و انجام کار بستکان و خویشاوندان نسبت بکار و تقاضای دیگران تقدم دارد.

در آمریکا وقتی برای انجام کاری ضرب‌الاجل قائل میشوند این ضرب‌الاجل براساس نوریت و اهمیت کار در نظر گرفته میشود لیکن در خاورمیانه چنین نیست

همینکه آمریکائی دهان خود را باز میکند و مثلاً میگوید «آقای عزیز باید در تصمیم خود عجله کنی زیرا من باید بهیئت نمایندگی خود که هفته آینده جلسه خواهند داشت پاسخ لازم را بدهم» فوراً منتهم خواهد شد که تقاضای بیش از اندازه داشته و فشار بیورد وارد میآورد و یاروتیکه به مکاتیک اتومبیل میگوید حتماً باید ماشینم امشب حاضر شود چون فردا صبح عازم دمشق هستم باید مطمئن باشد مکاتیک کار تعمیر اتومبیل او را بتأخیر خواهد انداخت زیرا در این قسمت از جهان تعیین ضرب الاجل برای انجام کار از نظر طرف بکنوع بی ادبی و فشار و جسارت تلقی میشود البته این حرکت طنزآمیز که از یک عرب سر میزند دلیل آن نیست که وی مایل بانجام معامله نیست بلکه باین معنی است که او از هرچه ناخوش آید و خشن بنظر برسد بیزار است و از انجام هرچه بنظر او تعهد و وظیفه تلقی شود شانه خالی میکند.

برای مثال: اعراب برخلاف غربی ها حتی خودشان هم گاهی اوقات نمی توانند بیکدیگر حالی کنند که در بعضی کارها نمی توان عجله نمود و بعضی مراحل وجود دارد که بایستی براساس زمان و سبق برنامه انجام پذیرد. یک مقام عالی رتبه دولتی در بغداد بخاطر اینکه برادرزاده یوسمینس نتوانسته بود سبق میل او در انجام آزمایش خون وی سرعت بخروج دهد دعوی خانوادگی بزرگی راه انداخت او برادرزاده خود را منتهم کرد که کاراشخص کم اهمیت را جلو انداخته و بکار عمومی خود توجه نموده است. هیچ چیز قادر نبود که این مرد را قانع کند و بوی بفهماند انجام آزمایش خون بخودی خود مدت زمانی وقت لازم دارد داشتن برنامه در بعضی موارد جزء لاینک کار محسوب میشود.

در آمریکا هر اندازه کار اهمیت بیشتری داشته باشد طرح و نقشه آنرا جلوتر می ریزند و بهمین دلیل است که وقتی ما را چند ساعت قبل از شروع یک مهمانی دعوت میکنند آنرا نوعی توهین تلقی میثابیم.

اعراب در رابرکارهای آینده خود توانائی پیش بینی و طرح ریزی پیش از یک هفته را ندارند زیرا اگر مدت از یک هفته تجاوز کند با احتمال قوی عوامل دیگر نقشه آنها را بهم میزند. در آمریکا معطلی پشت درب دفتر کار اشخاص بستگی باین دارد که مراجعه کننده و کار او تا چه اندازه مهم تلقی میشود بعبارت دیگر هر قدر کار اهمیت بیشتری داشته باشد مدت معطلی پشت درب کمتر است

بهین دلیل هم اگر آمریکائیاها بیش از ۳ دقیقه پشت درب اطاق کسی معطل شوند بی اختیار عصبانی میگردند و گاهی هم این تأخیر را نسبت به خود توهین تلقی کرده از ملاقات صرفنظر کرده و بی کار خود میروند. در آمریکای لاتین این موضوع بصورت دیگری است در اینجا مردم بمعطل شدن پشت درب اطاق اشخاص چندان اهمیت نمیدهند یک تاجر آمریکائی که تجارب زیادی در مکزیکو داشت میگفت «من یک وقتی دو ساعت تمام پشت درب اطاق یک مدیرعامل معطل شدم ولی بگذشت زمان و مرور آموختم که در این مواقع باید خونسردی خود را حفظ کنم. با وجود این هنوز هر وقت اشخاص مرا پشت درب اطاق خود معطل نگاه میدارند بسختی میتوانم خود را قانع کنم که این اشخاص بانجام کارم علاقمندند.

ژاپنیاها زمان را طوری دیگر تلقی میکنند بصورتی که درک آن برای شریها و بخصوص آمریکائیاها مشکل است بدین معنی که اگر سالها هم در کار معطل کنند باز این تأخیر نشانه آن نیست که علاقه خود را نسبت بانجام آن کار از دست داده‌اند بلکه در اینجا تأخیر نشانه اینست که مشغول اقدامات اولیه و لازم برای انجام کار هستند. آنها بخوبی نقطه ضعف آمریکائیاها را در قبال معطلی زیاد دریافته‌اند.

یکی از آنها میگفت شما آمریکائیاها یک نقطه ضعف بزرگ دارید اگر شما را بقدر کافی معطل نگاه داریم بهر پیشنهادی تن در خواهید داد.

هندیان جنوب آسیا با مقایسه با ما نظریه‌ای قابل انعطاف در مورد وقت دارند بنابراین تأخیر از نظر آنها مفهوم دیگری دارد. وقتی قرار ملاقاتی میگذارند و برای این قرار وقت معین و محدودی تعیین نمی‌کنند دلیل این نیست که میخواهند طفره بروند در صورتیکه وقتی دو نفر آمریکائی قرار ملاقات میگذارند میگویند «ما بایستی یکدیگر را در وقت معینی ملاقات کنیم» معلوم نیست این وعده ملاقات حتماً از ته قلب باشد ولی وقتی هندی میگوید «یک وقتی بیام و مرا ببین هر وقت که شد» این وعده ملاقات حتماً از صمیم قلب است و این دیگر وظیفه ماست که برویم و او را به بینیم.

منظور از بیان تمام مطالب فوق این است که وقت عم چون کلمات برای خود زبانی دارد و لغات این زبان در هر کشوری معنی خاصی را دارا میباشد.

زبان مکان :

زبان مکان نیز مانند زبان وقت در نقاط مختلفه جهان متفاوت است . سوداگر آمریکائی که نمونه زندگی تجاری آمریکائی آشناست با مشاهده وسعت و اندازه دفترکار دیگران و مقایسه آن با دفاتر مجاور در مورد اهمیت و موقعیت صاحب آن دفتر قضاوت مینماید . در آمریکا مرسوم است که رئیس بزرگترین است . و بهمین ترتیب بتدریج که از مقامات مهتر بطرف مقامات پائین تر میرویم از وسعت و بزرگی اطاق کاسته میشود . همچنین اطاق مقامات مهتر معمولاً در یکی از زوایای طبقات فوقانی ساختمان قرار دارد . محل مقامات اجرایی به نسبت اهمیتی که دارند در مجاورت اطاق رئیس کل و در طبقات بالا واقع شده . فرانسویها برعکس از عادات و رسوم دیگری تبعیت میکنند . در فرانسه معمولاً سرپرستها و رؤسا اطاق خود را در میان اطاقهای زیردستان خود تعیین میکنند بطوریکه میتوانند کارمندان خود را بخوبی کنترل نمایند .

اگر دفترکار یک آمریکائی شلوغ و انباشته از کاغذ و غیره باشد احساس میکند که از ارزش مقام او کاسته شده و حال آنکه از نظر یک فرد عرب محل و اندازه دفترکار هیچ ربطی به اهمیت و ارزش صاحب آن ندارد چیزی را که ما شلوغی تعبیر میکنیم برای عرب معنی دیگری دارد . اسپانیائیا هم مثل عربها فکر میکنند . یکی از اهالی آمریکای لاتین درحالیکه در یک اطاق ۱۸×۲ فوتی را که در آن هفده میز و ۱۷ کارمند قرار داشتند میگذرد گفت : به بنیید چه اطاقهای وسیعی داریم برای هر کس با اندازه کافی جا هست ، . یک آمریکائی وقتی بیک اطاق ژاپنی نظر می افکند اطاق بنظرش لخت میآید . همینطور از وقتی ژاپنی اطاق یک آمریکائی را ورنه انداز مینماید چنین نظر میدهد «چقدر لخت است.» آمریکائیا اثاث و مبلمان اطاق را کنار دیوارها میچینند و حال آنکه ژاپنیا کرسی خود را در وسط اطاق میگذارند و دور آن جمع میشوند .

در فروشگاههای بزرگ ژاپن طبقه بالا بر رئیس اختصاص ندارد بلکه محل معامله و داد و ستد است .

در خاور میانه و آمریکای لاتین برای تاجر وقت با یک احساس بی بند و باری و جا و مکان با یک حالت شلوغی همراه است . و موقع کار و صحبت کردن مردم بیکدیگر نزدیک میشوند دستهایشان را روی شانه هم میگذارند و بطور

کلی دور هم را میگیرند، در صورتیکه در اروپا اینطور نیست در مسالک اسکاندیناوی و آلمان مردم قدری سرد و دیرجوش هستند و زیاد بیکدیگر نزدیک نمیشوند. در اینجا بازرگان احساس راحتی بیشتری میکند. در حقیقت میتوان گفت این فاصله است که با کم و زیاد شدن احساس مختلفی ایجاد میکند.

در آمریکا بعلت تمایل بفعالیت‌های منطقه‌ای، نزدیکی و همسایگی برای همسایگان ایجاد حقوقی نسبت بیکدیگر میکند. بطوریکه همسایه میتواند از همسایه چیزهایی بقرض و عاریت‌گرفته و در وقت او تصرفاتی بنماید و حال آنکه در انگلستان چنین نیست. نزدیکی و همسایگی هیچگونه حقوقی برای اشخاص ایجاد نمیکند. افراد نیروی هوایی آمریکا که در انگلستان اقامت دارند از این حیث بسیار ناراحتند زیرا برای بازی کردن بچه‌هایشان با اطفال همسایه مجبورند که قبلا از اولیاء آنها وقت بگیرند.

حفظ فاصله بین دو نفر در موقع صحبت کردن نکته‌ای است که در آمریکا از همان اوان طفولیت توسط بزرگترها آموخته میشود و بر خلاف خیلی از کشورها هر آمریکائی بی‌اختیار موقع صحبت کردن با دیگران فاصله را رعایت مینماید. هنگام انجام معامله این فاصله ۶ تا ۸ فوت است و در معاملات بسیار خصوصی این فاصله به ۳ فوت تا ۱۸ اینچ تقلیل می‌یابد در آمریکا برای یک مدیرعامل مجرب ترتیب دادن یک برنامه مذاکره بطوریکه کلیه شرکت کنندگان از لحاظ زمان و مکان احساس راحتی نمایند کار بسیار آسانی است. در این کشور معاملات از پشت میز اداره بکنار میز و از آنجا بکنار میز قهوه و سپس بیژ کفرانس و ناهار و بزمین‌گلف و بالاخره بمنزل کشانیده میشود و این مراحل را ما آمریکائیها بطور طبیعی و از روی عریزه طی می‌نمائیم.

حتی در خود آمریکا هم وقتی یک مدیرعامل بیک منطقه ناآشنا مسافرت مینماید و یا باگرومی جدید و یا بیک کمپانی غریب داد و ستد میکند و یا با افراد یک سازمان صنعتی سروکار پیدا مینماید ممکن است دچار سرگردانی شود البته در یک سرزمین بیگانه این سرگردانی شدیدتر است. بعنوان مثال در هندوستان مذاکره در باره معاملات در منازل و یا محافل اجتماعی بستندیده نیست هیچکس در این سرزمین طرف معامله را برای ادامه مذاکرات تجارتنی بمنزل دعوت نمیکند چنین کاری از نظر آنها برخلاف قوانین مقدس مهمان‌نوازی است بعقیده آنها

منزل جای پذیرائی و مهمان‌نوازی است نه جای تجارت .

زبان اشیاء

آمریکائیاها غالباً با سایر ملل از نقطه نظر مادیات تباین و اختلاف دارند ما منہم هستیم کہ مردمانی مادی میباشیم . راستش ہم این است کہ ما باشیاء و وسایل مادی توجہ زیادی داریم ولی این امر دلایلی دارد کہ از جمله یکی تحرك و تغییرپذیری مستمر جامعه آمریکا و دیگری فقدان طبقات مشخص اجتماعی در این سرزمین است . آمریکائیاها نسبت بابتکہ دیگران چگونه از دارائی خود استفاده میکنند حساسیت خاصی دارند . ما تسهیلات و مزایای مادی زندگی اعم از پوشاک و مسکن و غیره را ملالک سنجش مقام و موقعیت اجتماعی خود قرار میدہیم . سیستم اجتماعی ما دائماً و بسرعت در حال تغییر بودہ و مردم و سطح زندگی آنها بطور مداوم در حال نوسان است . برای روشن شدن موضوع مثالی میزنیم : از نظر کمپانی کادیلاک این امر کاملاً طبیعی است کہ تصویری از یک اتومبیل قشنگ کادیلاک رسم کردہ و مرد شیک‌پوش پنجاه سالہ‌ای را کہ در حال بازکردن درب آن است کنار آن مجسم نماید و زیر آن بنویسد «شما چیزهای زیادی دربارہ این مرد میدانید» بہمین ترتیب رئیس یک اتحادیہ بزرگ بیش از صدہزار دلار خرج مبلمان محل کار خود میکند تا رئیس صنعت فولادسازی آمریکا وی را بنظر تحقیر نگاه نکند . در آمریکا داشتن اشیاء خوب ، وسعت محل ساختمان و وسایل بزرگ و عالی نشانہ قابل اعتماد بودن و موفق بودن است .

قرانسویہا ، انگلیس‌ها و آلمانیها روش کاملاً متفاوتی در استفاده از وسایل و تسهیلات مادی خود دارند .

انگلیسیها جلب احترام و اعتماد دیگران را در بکار بردن عادات و سنن کهنہ و داشتن اشیاء قدیمی و از مدافندہ میدانند . ژاپنیها بداشتن اشیاء ارزان قیمت ولی باسلیقہ افتخار میکنند . در خاور میانہ بغاٹوادہ سرشناس و تماس با متفدین و وجود دوستان زیاد مباحات میکنند . آنها برای شناساندن موقعیت خود از مبلمان محل کار استفاده نمیکنند همچنین برای جلب نظر مشتری و یا موافقت یک بانکدار بمنظور وصول وام بیشتر د کوراسیون مجلل محل کار را وسیلہ قرار نمیدہند . البتہ آنها باشیاء خوب و زیبا علاقمند دارند و مایل بنمایش اشیاء بدیگران نیز هستند ولی مایل نیستند کہ بہ نسبت ارزش مادی اشیاء مورد قضاوت قرارگیرند .

بلکه میخواهند که آنها را بخاطر خودشان بشناسند .

یکی از انتقادات متداولی که بما آمریکائیهها وارد است همین است که در روابط تجاری و دولتی خود با سرزمینهای بیگانه زیاد مادی فکر میکنیم و معتقدیم که همه جا بول حکمرماست و همه جا بول همان اهمیتی را دارد که در آمریکا دارا است . در آمریکا رسم این است که وفاداری افراد را با بول و حقوق گزاف خریداری مینمایند و حال آنکه در سرزمینهای بیگانه چنین نیست زیرا در این کشورها بول و تملک معنی دیگری غیر از مفهوم آمریکائی خود دارد .

زبان دوستی

آمریکائیهها بسادگی از میان عمسایگان و همکاران خود دوست میگیرند بهبارت دیگر بسرعت دوست انتخاب کرده و بهمان سرعت هم آنها را فراموش میکنند . گاهی رفات دوران مدرسه نیز ادامه پیدا میکند ولی این امر بندرت اتفاق میانند . دوستی در آمریکا قوانین مشخصی ندارد . درباره اینکه تاچه حد دوستی ما در برابر فشارهای خارجی و منافع تجاری ما قابل دوام است قضاوت مشکل است همیشه باید گفت که از این نظر ما با مردمان سایر کشورها تفاوت داریم بعنوان یک قانون کلی باید گفت که دوستی در سرزمینهای دیگر بسرعتی که در آمریکا بوجود میآید ایجاد نمیشود ولی همینکه بوجود آمد از دوستیهای نوع آمریکائی عمیق تر بوده و دوامی عم بیشتر است و بعلاوه این دوستی وظایفی برای طرفین ایجاد میکند . مثلاً اطلاع از این نکته قابل اهمیت است که درخاور سیانه و آمریکای لاتین رفیق هیچوقت رفیق خود را تنها نمیگذارد و همواره مفهوم دوستی را درمد نظر داشته و هیچ عاملی موجب نخواهد شد که دوست خود را در موقع گرفتاری رها کند زیرا فرض اینست که دوست باید بعلائق دوست خود توجه داشته باشد .

در خارج از آمریکا داشتن فامیل معتبر و دوست مایه پشتگرمی و اعتماد است در صورتیکه در آمریکا چنین بدبدهای را مشکل میتوان یافت . مادوستان خود را بیش از آنکه در وقت گرفتاری و ناراحتی بخواهیم در مواقع عادی و برای پیشرفت کار آئی خود بکار ببریم و بزبان بهتر برای اینکه کارمان انجام شود دوست را مورد استفاده قرار میدهیم و سپس او را رعا مینمائیم . در آمریکا شخص در قبال کمک و خدمت بدیگران انتظاراتی دارد که حداقل آن اظهار تشکر و حق

شناسی است، در هندوستان قضیه درست برعکس است. در این کشور، رفیق باید بنیاد است. احتیاجات رفیق را درک کرده و حدس بزند و آنرا برآورده سازد. در اینجا دوستی بصورت یک معامله آنطور که ما در آمریکا می‌شناسیم نیست، اگر یک آمریکائی بخواهد در هندوستان از اصول رفاقت آمریکائی پیروی نماید دچار مشکلات و محضوراتی خواهد شد. اگر لظنی بکسی میکند نباید انتظار پاداش و برگشت داشته باشد چون هندی معتقد است که شخص نباید بخاطر چشم‌داشت از دیگران در حق آنان دوستی کند بلکه دوستی را باید بخاطر تزکیه نفس خودش انجام دهد. در اینجا برای یک فرد آمریکائی غیر ممکن است که بتواند بزودی دوست پیدا کند و بعید هم بنظر میرسد که برای پرورش دوستی و بشر رساندن آن وقت کافی صرف نماید. بعلاوه هر قدر این آمریکائی کوشش نماید که مردم را بیشتر بشناسد بیشتر مورد عیب‌جویی و سوءظن آنان قرار می‌گیرد زیرا آمریکائی نمیداند که در هندوستان یکی از نشانه‌های این دوستی این است که شخص آنچه را که در دل دارد صادقانه بزبان آورد.

زبان توافق

همانطور که درک زبان وقت، مکان، اشیاء و دوستی برای تجار آمریکائی ضروری است، درک قه‌انین و مقررات توافق و مذاکره برای تجاری که بخارج می‌روند نیز ضروری و قابل اهمیت است. حتی اگر بازرگان آمریکائی بجزئیات چنین زبانی آشنا نباشد و تنها از وجود آن و تفاوت مفهوم آن در کشورهای مختلف آگاه باشد خود کمک بزرگی بحل بسیاری از مشکلات او خواهد بود.

در واقع هیچ جامعه‌ای نمی‌تواند واجد یک سطح عالی در تجارت باشد مگر اینکه در زمینه حصول توافق از اصول عملی خاصی پیروی نماید این اصول ممکن است یک و یا ترکیبی از اصول سه‌گانه زیر باشد:

۱ - قواعدی که از نظر علمی و فنی بعنوان قوانین و مقررات شناخته شده است.

۲ - سنن اخلاقی که مورد قبول جامعه قرار گرفته و بعنوان اصول اخلاقی بچووانان آموخته می‌شود.

۳ - رسوم و عاداتی که عرفاً مورد پذیرش جامعه قرار گرفته و هر کس بی‌اختیار خود را مزم بر رعایت آن میدانند.

هر جامعه‌ای یک نوع از اصول فوق را ترجیح می‌دهد: جامعه آمریکا مخصوصاً در تجارت جهانی اصل اول را ترجیح داده است. این روزه کمتر آمریکائی را می‌بینید که بدون تعهد و موافقت‌نامه کتبی دست به معاملات می‌بزند. در هر جامعه‌ای مقتضیاتی که تحت آن این قواعد و اصول صورت می‌پذیرد فرق میکند. از نظر آمریکائیانها امضاء موافقت‌نامه و قرار داد بمنزله نقطه پایان مذاکرات تجاری است و حال آنکه برای یونانیها چنین نیست و قرار داد فقط قسمتی از مذاکرات است و مذاکرات میتواند تا پایان کار ادامه داشته باشد منتهی قرار داد حالت جدی تری بعداً کرات میبخشد. در دنیای غرب قول و موافقت‌لفاهی در صورتیکه بلحن خاصی ابراز شود همان ارزش و الزام موافقت‌های کتبی را دارد بنا بر این صحبت از قرار داد کتبی احساسات او را جریحه‌دار میکند زیر برخلاف شئون انسانی و حیثیت مرد مسلمان محبوب میشود. متأسفانه امروز موقعیت بعدی درهم و برهم شده که انسان درست نمیتواند درک کند که قول شفاهی و یا توافق کتبی کدامیک معمولتر و قابل قبولتر است.

مردم گاهی بای موافقتی که با ما کرده‌اند نمی‌ایستند بخاطر اینکه ما پای موافقت‌هایی که با آنها کرده‌ایم نمی‌ایستیم. بطور کلی آمریکائیان نسبت به موافقت‌نامه‌ها اینطور طرز تلقی دارند که هر وقت لازم باشد آنها زیر پا می‌گذارند، در این مورد بذکر دو مثال میپردازیم:

یک وقت از یک اداره آمریکائی در آمریکای لاتین بازدید می‌کردم سفیر کبیر نسخه اسپانیائی یک قرار داد تجاری را به مترجم خود داد و او درخواست کرد که آنها عمداً بصورت مبهم و با استعمال لغات چند پهلو تنظیم نماید. مترجم با نهایت تأسف پاؤگفت که در اسپانیائی لغات مبهم و چند پهلو اصلاً وجود ندارد.

یک آمریکائی که یک مؤسسه بزرگی را در ایران می‌چرخانید با کارمندان ایرانی قرار گذاشت که نرقی بین آنها و کارمندان آمریکائی نگذاشته، و برای دسه اخیر امتیاز فوق‌العاده‌ای قائل نشود ولی باورود او این کارمندان آمریکائی معلوم شد که این کارمندان قبل از ورود بایران از مزایای یک نوع بیمه بهداشتی استفاده میکنند که کارمندان ایرانی از آن بی‌بهره‌اند در نتیجه این امر مورد اعتراض کارمندان ایرانی واقع گردید ولی این آقای آمریکائی عرگز نمیخواست قبول کند

که نعهد قطعی خود را زیرپا گذاشته است .
 قاعده کلی که آمریکائی باید از این مبحث استنباط کند این است که ما
 آمریکائی‌ها ولو آنکه مطابق رسوم و استانداردهای خودمان عمل کنیم در اکثر
 موارد مستحق ایراد و اعتراض هستیم . درباره عهدشکنی‌های کمپانیهای
 آمریکائی در سرزمینهای بیگانه مثالهای زیادی میتوان ذکر کرد . برخی از این
 کمپانیهای اساساً تجار آمریکائی را بدنام کرده‌اند . علاج این رفتار بسیار آسان
 است، این کمپانیها باید با استفاده از قدرت خود متخلفین را اخراج کرده و بدینوسیله
 اعتماد و همکاری مردم کشورهای خارج را نسبت ب خود جلب نمایند. اما درمان
 ناآشنائی و بی‌اطلاعی از قوانین اجتماعی و حقوقی کشورهای بیگانه که اساس
 توافقی‌های تجاری محسوب میشود بدلائل زیر کار ساده و آسانی نیست :

- ۱ - پیچیدگی موضوع .
 - ۲ - استنباط متفاوت از مفهوم موافقتنامه در جوامع مختلف و عدم تحقق
 و پژوهش کافی در این مورد .
 - ۳ - علاقه ملل نسبت برسوم و قوانین خود و عدم اعتناء و اعتقاد نسبت
 بقوانین سایر کشورها .
 - ۴ - وجود اختلاف اساسی بین رسوم و قوانین ما با سایر کشورها بطوریکه
 هر قدر از اروپای غربی دورتر شویم میزان این اختلاف بیشتر میشود .
 با همه اینها، مطلب نیازمند پژوهش است و شایسته است که کمپانیهای
 بزرگ که دست‌اندرکار معاملات خارجی هستند برنامه‌های تحقیقی مفصلی در مورد
 این امر حیاتی ترتیب دهند .
 یک مورد قابل استناد
- تا اینجا پنج نکته اساسی که رعایت آن در شناخت سنن و رسوم بیگانگان
 برای تجار آمریکائی ضرورت داشت مورد بحث قرار دادیم . لیکن از آنجا که
 در فهم زبان پنهانی جوامع مختلف مشکلاتی پیش می‌آید که در حیطه و قلمرو روابط
 انسانی است بهتر است که برای تفهیم مطلب یک داستان واقعی را نیز مورد
 مطالعه قرار دهیم :
- یکی از جمهوریهای آمریکای لاتین تصمیم گرفت که سیستم کهنه ارتباطی

خود را کنار گذاشته و شبکه نوین و مدرنی جایگزین آن نماید و برای اینکار هم چندین میلیون دلار اعتبار اختصاص داد . انجام قسمت کارهای داخلی این پروژه، بکمپانی آمریکائی که شهرت و اعتباری داشت واگذار گردید .

وقتی توافق بر اساس رسوم و عرف قرار گیرد بر حسب جوامع مختلف مشکلات و مسائل مختلفی پیش میآید بعنوان مثال در زیر موارد و اختلاف ناشی از انتظارات و عادات را در دو جامعه آمریکا و عرب ذکر میکنیم : در آمریکا وقتی شما بیک فرد متخصص مثل یک وکیل دعاری و یا یک دکتر مراجعه میکنید و از او درخواست خدمتی اجتماعی دارید و یا مثلا وقتی یک تاکسی کرایه مینمائید پیش خود چند فرض میکنید :

۱ - قیمتش عادلانه باشد ۲ - قیمتش متناسب با خدمت باشد ۳ - قیمت بستگی با منطقه و نرخ روز داشته باشد. در هر صورت شما صبر میکنید تا خدمت مورد درخواست انجام پذیرد و بعد قیمت را می پرسید ، اگر بعد از اینکه قیمت را پرسیدید متوجه شدید که با مقایسه حدس اولیه خود قیمت خیلی بالاست احساس خواهید کرد که مغبون شدهاید در اینموقع ممکن است زیر لب شکایتی بکنید و یا اصلا چیزی نگویید پول را بپردازید و دیگر سعی کنید با این شخص هیچوقت طرف معامله نشوید . در خاور میانه وضع طور دیگریست - بطوریکه اگر در اینمورد بی اطلاع باشید بمشکلاتی برخورد خواهید خورد. مثلا کرایه کردن یک تاکسی در بیروت مستلزم این است که اولاً انسان نرخ را بداند و ثانیاً پیش از سوار شدن طی کند . زیرا اگر چنین نکند حالت قضیه عوض میشود و همه چیز طبق میل راننده میگردد . من راننده ای را دیده ام که در حال تغیر و پرخاش بمسافر آمریکائی بجای ۳ پوند کرایه ۱۰ پوند مطالبه میکرد و آمریکائی که از این وضع نهایت ناراحت شده بود و چاره ای ننیدید مجبور بپرداخت مبلغ فوق گردید . برای آمریکائی قبول این حقیقت مشکل است که یک مسئله ساده ای چون میزان کرایه تاکسی با طی کردن نرخ و با نکردن آن دو جنبه پیدا کنند . بعبارت دیگر در اینجا نرخ کرایه ناکسی بستگی باین دارد که طی کردن کی انجام یافته است، در حقیقت طی کردن بعد از سوار شدن دیگر معنی ندارد و در اینمورد هرچه راننده تقاضا میکند باید باو پرداخت .

یکی از بزرگترین مشکلاتی که ما آمریکائیها در خارج داریم ناشی از این

حقیقت است که غالباً فکر میکنیم که نسبت بدیگران تعهدی داریم در حالیکه نداریم و مشکل دیگر اینکه گاهی اوقات دیگران فکر میکنند که ما تعهدی نسبت بانها داریم که بازهم چنین نیست، بعبارت دیگر مشکلات ما در خارج ناشی از دو عامل است: یکی عدم آشنائی ما بعبادات و رسوم واجب الرغایه محل و دیگری اصرار و عادات ما در پیش برد مقاصد و هدفمان و مقدم شمردن آن بر هر چیز دیگر.

این کمپانی با تحقیقاتی که بعمل آورد نظر بوسعت پروژه تصمیم گرفت که نماینده محلی خود را از این جریان کنار گذاشته و بجای وی مدیر فروش خود را باین جمهوری بفرستند. ذیلاً آنچه در این مورد اتفاق افتاد ملاحظه میکنید: مدیر فروش وارد محل گردید و در یکی از هتلهای درجه اول اقامت نمود وی بزودی مواجه با این اشکال شد که واقعاً با چه کسی باید مذاکرات خود را شروع کند بالاخره بعد از چند روز معطلی با سفارت آمریکا در محل تماس گرفت و برای کسب اطلاعات دست اول با رایزن تجارتی سفارت ملاقات کرد، رایزن تجارتی ضمن گوش دادن بحرفهای او متوجه شد که این آقای مدیرفروش مرتکب اشتباهاتی شده است ولی با توجه باینکه چشم و گوش مردم آمریکای لاتین از اشتباهات آمریکاییان پر است او را مأیوس نکرد و بوی اطلاع داد که در این مورد وزیر ارتباطات حلال مشکلات است و اثر بتواند او را ببیند حتماً قرار دادش رویاه خواهد شد و علاوه براین راهنماییهای مهمی در مورد طرز معامله در آمریکای لاتین و طرز مذاکره با وزیر ارتباطات بمدير فروش نمود. بطوریکه خلاصه راهنماییهای رایزن تجارتی از این قرار بود:

- ۱ - « در اینجا طرز معامله با آمریکا تفاوت دارد لازم است که وقت زیادی صرف کنی و طرف معامله را خوب بشناسی و او هم ترا بشناسد. »
- ۲ - « قبل از شروع صحبت درباره معامله باید چندین بار طرف معامله را ملاقات کنی و من موقع شروع مذاکرات را بتو خواهیم گفت. تماس را با من حفظ کن. »

ا) مدیر فروش این نکات را آنطور که باید جدی نگرفت و پیش خود گفت مگر این رایزن تجارتی چند تا از این موارد را دیده است ؟

- ۲ - « لیست قیمتها را توی جیب بگذار و تا من نگفتم از جیب بیرون

نیاور در اینجا قیمت مسئله اساسی نیست و فقط یکی از عوامل معامله است. اینجا با آمریکا فرق دارد خیلی از اصولی که در آنجا حکمفرماست در اینجا بکار نمیخورد. هر وقت خواستی حرفی بزنی و یا اقدام کنی بمن نگاه کن و نظر مرا بپرس این بسیار مهم است. «

۴ - در اینجا مردم علاقمندند که طرف معامله شان سرش به تنش بیارزد منظور این است که کتابی نوشته یا در دانشگاهی تظقی کرده باشد و بپرسورت بکنوع توانائی فکری از خود بروز داده باشد. این مردیکه میخواهی با او مذاکره کنی شاعر است و مثل بیشتر لاتینی ها ارزش زیادی برای شعر قائل است. چندین جلد کتاب شعر تألیف کرده است در نظر داشته باش که قسمت اعظم از وقت معامله را بذکر اشعار خود میبرد! زد و از این کار لذت نمی برد. «

۵ - همچنین توجه داشته باش که مردم اینجا ضمن آنکه باسپانیایی بودن و خون اسپانیائی داشتن افتخار میکنند باینموضوع هم که دیگر مستعمره اسپانیا نیستند و استقلال دارند مباهات میکنند و این موضوع برایشان خیلی مهم است دقت کن اگر از تو خوششان بیاید مردمانی بی اندازه خون گرم و مهربانی هستند و اگر خوششان نیاید همان اندازه سرد و کناره جو هستند. «

۶ - در اینجا زمان معنی دیگری دارد میدانی که در آمریکا وقتی کسی بمعجله و نسنجیده چیزی میگوید چطور درباره اش قضاوت میکنند. در اینجا موضوع بصورت دیگری است. در اینجا شخص باید صبر و حوصله زیادی بخرج دهد و زود قضاوت نکند والا بی حوصله و خود خواه جلوه خواهد کرد و مخصوصاً تا کید میکنم که قبل از اینکه از علت آمدن خود باینجا چیزی بگوئی باید خیلی خیلی صبر و حوصله بخرج دهی «

۷ - در اینجا برخلاف آمریکا که فروشنده باب مذاکره را میگشاید خریدار آغاز سخن میکند : باید صبر کنی تا مذاکرات را با تو شروع کنند. از همه مهمتر اینکه تا آنها موضوع قیمت را پیش نکشیده اند شما در اینمورد هیچ حرفی نزن عجله هم بخرج مده «

لحظه حساس

روز بعد رایزن تجارتی مدیر فروش را بوزیر ارتباطات معرفی نمود در ابتدا مدیر فروش مدت زیادی پشت درب اطاق وزیر معطل شد. و تئیکه پایفرای

شواک کرد: مگر آقای وزیر انتظار او را ندارد جهاب شنید « درست است آقای وزیر انتظار شما را دارند ولی برای آقای وزیر کارهائی پیش آمده که گرفتارند و شما باید صبر کنید بعلاوه در اینجا باید بانتظار کشیدن عادت کرد. « وی معترضان جواب داد « ولی آقای وزیر میدانند که من اینهمه راه را از آمریکا فقط برای دیدن ایشان آمده‌ام و یک هفته از وقت با ارزش خود را برای ملاقات ایشان صرف کرده‌ام « جواب شنید، « بله من میدانم ولی در اینجا امور خیلی کندتر از آمریکا جریان دارد « بعد از گذشت ۳ دقیقه وزیر از دفتر کار خود بیرون آمد و ابتدا بایک سلام گرم لاتینی با رایزن تجارتی رویرو شد و چنان او را در بغل گرفت که گه‌گی برادرگمشده خود را پیدا کرده است بعد بطرف مدیر فروش که از معطلی طه‌لانی پشت درب اطاقش رنجیده خاطر شده بود چرخید و تبسم کرد و با اودست داد. سپس بگفتگو نشستند اما هنوز صحبت زیادی نکرده بودند که وزیر از جای خود برخاست و برای شب بعد در یکی از کافه‌های مشهور قرار ملاقات و صرف شام گذاشت البته مدیر فروش انتظار داشت که وزیر برای مذاکره در مورد حدود و ماهیت معامله او را بیخانه‌اش دعوت کند و نمیدانست که در آمریکای لاین منزل شخص فقط برای اقوام و دوستان خیلی صمیمی و نزدیک است. تا حال وزیر هیچ صحبتی در باره علت آمدن مدیر فروش بدیدن او نکرده بود و این موضوع مرتباً مدیر فروش را رنج میداد همه چیز غیر عادی بنظر او میرسید. حتی حاضر نبود یک روز بیشتر در این شهر بماند. قبل از خروج از آمریکا بدوستان خود گفته بود که برای مسالرت هفت روزه می‌رود و پیش خود فکر کرده بود که سه روزه کارها را فیصله داده و بقیه اوقات خود را در اکاهاولکه یا در مکزیکوستی بتفریح خواهد گذراند حالا میدید که شاید ده روزه هم برای انجام معامله کافی نمی‌باشد. با اظهار این موضوع بربایسته تجارتی، میخواست بداند که آیا وزیر معامله با او راغب است یا خیر و اگر سایل است چرا در این باره مذاکره نمی‌کند. رایزن تجارتی برای اینکه مسئله را روشن کند در پاسخ گفت « تو نمیتوانی درک کنی همان وقتی که پشت درب اطاق وزیر معطل بودم « اومشغول مطالعه و تجدید نظر در برنامه‌های فشرده خود بوده است بطوریکه بتواند فردا شب را باتوبگذراند. آری در اینجا نحوه ارجاع مسئولیتها با آمریکا فرق دارد و کنترل بیشتری در کارها معمول میدارند مثلاً همین آقای وزیر که ظاهراً نسبت بکار شما بیعلاقه بنظر

میرسد روزانه ۱۰ ساعت پشت میز خود کار میکنند بنابراین بتو اطمینان میدهم که وزیر قطعاً قصد معامله با تو را دارد و میخواهند که بشرکت شما سفارش بدهد اگر ورق خود را خوب بازی کنی قرار داد را با تو خواهد بست .

شب بعد بیک کلوپ شبانه رفتند و درباره موزیک و غذا و همه چیز صحبت شد غیر از موضوع قرار داد و معامله . مدیر فروش کم کم حوصله اش سر میرفت و هر وقت که میخواست بحثی از الکترونیک و موضوع معامله پیش بکشد رایزن تجارتی بحث را عوض میکرد و چند بار نزدیک بود که دهان باز کند و موضوع قرار داد و معامله را پیش بکشد ولی رایزن تجارتی که برسوم محل آشنا بود جلوگیری میکرد .

صبح روز بعد برای صرف قهوه بکافه ای رفتند مدیر فروش حوصله اش تمام شده بود . از همه بدتر اینکه وزیر عادت داشت که وقت حرف زدن دستش را روی شانه طرف میگذاست و آنقدر صورتش را نزدیک میآورد و حرف میزد که گاهی آب دهانش بصورت طرف میپرید و مدیر فروش همه سعیش این بود که خود را عقب بکشد .

بعد از صرف قهوه در یکی از پارکهای نزدیک بدم زدن پرداختند . و همینطور که وزیر درباره طبیعت و زیباییهای آن صحبت میکرد جلو یک مجسمه سنگی ایستاده و گفت : « این مجسمه بزرگترین قهرمان دنیاست » در این لحظه آنچه نباید اتفاق بیفتد اتفاق افتاد و مدیر فروش بزرگترین اشتباه خود را مرتکب شد و ناشیانه اظهار داشت که ابداً اسم این قهرمان بزرگ را نشنیده است . سپس بدم زدن ادامه دادند .

شکست - کاملاً واضح است که با این تفصیل مدیر فروش در کار خود شکست خورد . زیرا دیگر او نتوانست وزیر ارتباطات را ملاقات کند و قرارداد هم با یک کارخانه سوئدی منعقد گردید . حال ببینیم دلیل انصراف وزیر در انعقاد قرار داد با شرکت آمریکائی چه بود ؟

زبان حال وزیر از اینقرار است :

« من، لوازم و مصنوعات کارخانجات آمریکائی را درست دارم و معامله با آمریکائیان را که اولاً همسایه نزدیک ما هستند و ثانیاً قیمت های مناسبی پیشنهاد میکنند می پسندم ولی متأسفانه با این نماینده اعزامی نتوانستم روابط

دوستانه‌ای برقرارکنم زیرا او نه تنها از سطح من نبود بلکه اصولاً ما وجه تشابهی با یکدیگر نداشتیم بعلاوه او احساسات دوستانه‌ای نداشت و مسلماً وقتی کسی با من دوست و یکدل نباشد چطور میتوانیم باو اعتماد کرده و معامله نمایم. در هر حال من کمال سعی و کوشش را بعمل آوردم ولی رابطه دوستی و صمیمیت بین ما برقرار نشد. بدیهی است چنانچه این رابطه بوجود می‌آید خواه و ناخواه نوعی تعهد اخلاقی بین ما ایجاد میشود که باتکاء آن میتوانستیم باو اعتماد کرده و پیشنهادات او را درباره معامله و قیمت بپذیریم.

البته آقای وزیر نمیدانست که قیمت‌های پیشنهادی مدیرفروش آمریکائی قیمت‌های ثابت و مناسبی بودند و مرغوبیت جنس نیز از طرف شرکت آمریکائی تضمین شده بود ولی دزیرتقصیر نداشت او شخص مدیر فروش را مظهر شرکت میدانست غافل از اینکه مدیر فروش فقط عضوی از یک سازمان بزرگ بود و در آمریکا همیشه عضو یک سازمان تابع آن سازمان محسوب میشود و چه بسا که سال بعد مدیر فروش تغییر می‌یافت و شخص دیگری جایگزین او میشد بعلاوه اگر وزیر برای انجام معامله بشخص امین و قابل اعتمادی احتیاج داشت بهتر بود که با استفاده از وجود یک مشاور برجز حقوقی آمریکائی بمقدار قرار داد اقدام مینمود. با این ترتیب در این قضیه هر دو طرف ضرر کردند. نکته دیگر اینکه مدیرفروش احساس میکرد که دست بسرو تحقیر شده و نمیتوانست بفهمد که چه رابطه‌ای بین شعر و ادبیات و معاملات تجاری وجود دارد و بعلاوه چرا در اینجا تشریفات اداری آنقدر طولانی است. از این تأخیر را توهینی نسبت بخود تلقی میکرد. در هر حال این نکته درخور توجه است، بنرض آنکه قراردادی هم بین مدیرفروش آمریکائی و وزیر باامضاء میرسید باز معلوم نبود که وزیر بآن قرار داد همان اندازه احساس اعتماد کند که از انعقاد قرار داد با یک دوست احساس میکند.

در آمریکای لاتین قوانین و قرار دادها مادامی قابل اجرا است که مسئله دوستی و خویشاوندی در بین باشد، در این مورد بخصوص که ذکرش گذشت وزیر همانطور که از زبان حال وی برمیآید از این نظر بانجام معامله با شرکت آمریکائی اقدام نکرد که مدیر فروش را بعنوان یک دوست حامی و حافظ منافع خود تشخیص نداد.

نتیجه

موردی که ذکرش گذشت الزاماً فوق‌العاده ساده و مختصر بیان شده بود. بنا بر این ممکن است خواننده اینطور نتیجه بگیرد که « پس از اینقرار تنها عاملی که لازمه حل این قبیل مشکلات است ایجاد رابطه نزدیک و دوستانه با اشخاص میباشد » هر چند این نظریه تا اندازه‌ای مقبول بنظر میرسد ولی باید دانست که مفهوم رفاقت در آمریکای لاتین با رفاقت در آمریکای شمالی تفاوت زیادی دارد، در اینجا رفاقت شامل وظایف متعددی میشود که با رفاقت نوع آمریکائی، متفاوت است. در آمریکای لاتین رفاقت خیلی فراتر از خوش‌برخورد بودن و یکدیگر سر زدن و گلف بازی کردن است. آری در اینجا برقراری دوستی باین سادگی هم که مافکر میکنیم نیست « خلاصه کلام این است : سالها طول میکشد که بازرگان آمریکائی طرز معامله در یک کشور خارجی را بیاموزد .

کارها و رفتارهایی که در این مورد از تجار آمریکائی سر سیزند برای ادارات مرکزی آنها در آمریکا بسیار عجیب و غریب بنظر میرسد در واقع متداولترین اشتباهی که خود این ادارات مرتکب میشوند همانا قصور در بکار بستن اندرزهای نمایندگان خود در کشورهای خارجی (چون در بعضی موارد واقعاً راهنمایی نمایندگان و وابسته‌های بازرگانی مفید است.) و ندادن وقت کافی بانان در توسعه تماسهای صحیح و مناسب است. دومین اشتباه متداول و معمول (اگر بتوان آنرا اشتباه نامید) عدم آشنائی بزبان پهنائی و مجرمانه فرهنگهای خارجی است. در مقاله فوق سعی شده است اطلاعاتی در باره موضوعات اساسی وقت ، مکان ، اشیاء ، دوستی و توافقیهای تجاری که لازمه ایجاد تفاهم در روابط و مناسبات تجاری با کشورهای خارجی است بکمپانیهای آمریکائی ارائه گردد.

بطور کلی معلومات فعلی ما در اینخصوص بسیار ناچیز است تحقیقات و تجسسات زیادی لازم است که تجار بتوانند در آینده با بصیرت کافی و تجهیزات ذهنی لازم برای تجارت بکشورهای خارجی بروند. بنظر من یک بازرگان نه تنها باید از اقتصاد، حقوق و سیاست کشور مورد نظر سررشته داشته باشد بلکه اگر قادر بتکلم زبان ساکت فرهنگهای بیگانه نیست لافل باید از فهم و درک آن عاجز نباشد.