

**ก**ารใช้ชีวิตและการทำธุรกิจในรัสเซียมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ควรตั้งความหวังหรือพระเบียบปฏิบัติที่มีขั้นตอนแบบเป๊ะๆ จากบ้านมาใช้ที่นี่ อะไรที่คิดว่าไขมันอาจไม่ใช่พึงระลึกว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่มีความแน่นอนและเตรียมตัวเตรียมใจไว้เผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเอาไว้เสมอ

สำหรับท่านที่ไม่เคยทำธุรกิจกับชาวรัสเซียมาก่อน จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี มารยาท ค่านิยม และแนวปฏิบัติของท้องถิ่นให้ดีเสียก่อน เพื่อป้องกันความล้มเหลวที่อาจมีสาเหตุมาจากเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่ได้ตระหนักหรือเตรียมตัวมาก่อน และต่อไปนี้เป็นข้อแนะนำบางประการที่นำมาฝาก...

## 1. ใช้ภาษาที่เป็นทางการและเรียกตำแหน่งอย่างแม่นยำ

หากมีโอกาสเข้าร่วมประชุม ท่านต้องวางตัวให้เป็นทางการไว้เสมอ พึงหลีกเลี่ยงการใช้เรื่องตลกในการสร้างความเป็นกันเอง อีกทั้งคนรัสเซียถือว่าสถานะและตำแหน่งถือเป็นความภาคภูมิใจในความสำเร็จ จึงควรตรวจสอบและทบทวนการเรียกขานตำแหน่งให้ถูกต้อง โดยเฉพาะการติดต่อกับข้าราชการระดับสูง

## 2. อย่าคิดว่านักธุรกิจชาวรัสเซียมีแนวความคิดหรือทัศนคติไปแนวทางเดียวกันทั้งหมด

คนรัสเซียมีทัศนคติแบบผสมผสานระหว่างระบบราชการแบบหัวโบราณและความคิดทันสมัยแบบชาวตะวันตก โดยเฉพาะคนที่เกิดมาในยุค Perestroika หรือช่วงเปลี่ยนผ่านจากระบอบสังคมนิยมไปสู่โลกประชาธิปไตย ดังนั้น พึงประเมินว่าคุณสนทนานั้นเกิดและเติบโตมาในช่วงสมัยใด อันจะช่วยให้เราเข้าใจและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับพื้นฐานความคิดของเขา

## 3. คนรัสเซียให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

คนรัสเซียมักจะจริงจังในขณะที่ทำงาน เพราะไม่ยอมเสียเวลาไปกับเรื่องสัพเพเหระ สู้งานให้เสร็จเพื่อจะได้เอาเวลาอันมีค่าไปใช้กับครอบครัวหรือเพื่อนฝูงดีกว่า โดยทั่วไปคนรัสเซียจะวางหูโทรศัพท์ทันทีเมื่อพูดคุยธุระเสร็จแล้ว ดังนั้น อย่าประหลาดใจหรือเห็นว่าเป็นเรื่องไม่สุภาพถ้าเห็นว่าคุณสนทนาชาวรัสเซียจะรีบปิดการสนทนาและผลุนผลันลูกจากโต๊ะทันทีเมื่อบรรลुข้อตกลงกันแล้ว

## 4. คนรัสเซียต้องการศึกษาความเป็นตัวตนของคุณธุรกิจให้ดีก่อน

นักธุรกิจรัสเซียยอมเสียเวลาสักระยะเวลาในเบื้องต้นเพื่อศึกษาเรียนรู้คุณค่าที่พึงรู้จักให้ดีในระดับหนึ่งจนมั่นใจก่อนที่จะตกลงรับค่าทำธุรกิจด้วย พึงระลึกว่าเมื่อผ่านขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักธุรกิจรัสเซียได้แล้ว จะพบว่าพวกเขามีความน่าคบอย่างน่าประหลาดใจ อะไรที่ว่ายากก็จะไม่ยากอีกต่อไป

## 5. อย่าลืมนโอกาสสำคัญอย่างวันหยุดหรือวันเกิด

ต้องศึกษาวาระและโอกาสสำคัญต่างๆ ในรัสเซียให้ดี ระลึกไว้เสมอว่า “ของขวัญ” เป็นสิ่งจำเป็นเสมอในทุกโอกาสที่สำคัญ หากไม่แน่ใจว่าควรจะมีของขวัญติดไม้ติดมือมาด้วยหรือไม่ ขอแนะนำว่าอย่าลังเลใจ นำมันมาเถอะ

## 6. หลีกเลี่ยงนัดหมายในช่วงเช้า

หากต้องการจะนัดหมายทางธุรกิจกับชาวรัสเซีย ขอแนะนำให้เลือกช่วงเวลาหลังอาหารกลางวันไปแล้ว เพราะพวกเขามักจะเริ่มทำงานในช่วงสายไปจนถึงช่วงหัวค่ำซึ่งล่าช้ากว่าประเทศแถบตะวันตกทั่วไป และถ้าท่านมีหลายนัดในวันเดียวกัน ควรทิ้งช่วงระยะห่าง

ระหว่างนัดไว้พอสมควรด้วยและไม่ต้องประหลาดใจหากพบว่าเมื่อถึงเวลานัดแล้วทำไมยังไม่ได้เข้าพบหรือในกรณีที่คู่สนทนาจะมาสายเกินเวลานัดหมาย

## 7. ความสัมพันธ์และเส้นสายเป็นเรื่องสำคัญ

การที่จะประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจกับชาวรัสเซีย ท่องไว้ในใจเลยว่าภาพลักษณ์ส่วนตัวที่ดูน่าเชื่อถือและความสัมพันธ์มีความสำคัญเหนือสิ่งใดๆ ทั้งปวง เป็นเรื่องปกติที่ท่านจะได้ยินคู่สนทนามักจะอ้างอิงถึงความสนิทสนมเป็นพิเศษกับบุคคลสำคัญคนโน้นคนนี้ นั่นก็เพราะว่ามันคือหัวใจของการติดต่อทางธุรกิจ

## 8. วัฒนธรรมการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อสานสัมพันธ์

ถึงแม้ว่าชาวรัสเซียจะให้ความสำคัญกับเรื่องครอบครัวและเวลาว่างมากจนดูเหมือนว่าจะเข้าถึงตัวได้ยาก แต่ไม่น่าเชื่อว่าเป็นเรื่องปกติที่พวกเขา มักจะรับโทรศัพท์ในทุกสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการประชุม ขณะกำลังทำการสอน หรือแม้แต่ในโรงภาพยนตร์ก็ตาม

## 9. เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมากับลูกจ้าง

คนรัสเซียชอบคนที่พูดจาตรงไปตรงมาอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะเมื่อมีการให้ข้อคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือการเพิ่มทักษะแก่บุคลากร ต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี และที่สำคัญอย่าปิดบังหรือพูดคลุมเครือให้พวกเขาไปตีความเอาเองว่าเราต้องการอะไร

## 10. เตรียมรับมือกับระบอบราชการด้วยความอดทน

หากมีโอกาสต้องติดต่อกับหน่วยงานของทางราชการเมื่อใด ให้เตรียมตัวเตรียมใจไว้ล่วงหน้าว่าจะไม่ได้รับการตอบสนองในทันทีทันใดอย่างที่ใจต้องการ ควรศึกษาให้ดีกว่าควรจะติดต่อกับใครและรอคอยอย่างอดทน แต่ถ้าหากเป็นกรณีหรือเรื่องที่มีกำหนดเวลา

ชัดเจน ก็ให้แสดงออกอย่างชัดเจนไว้แต่แรกให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทราบแต่เนิ่นๆว่า เป็นเรื่องสำคัญที่มีเส้นตาย

## 11. พยายามหาหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

โดยทั่วไปแล้วเป็นการยากที่ท่านจะได้ข้อตกลงจากชาวรัสเซียอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะเขาจะรู้สึกอึดอัดและไม่อยากเป็นคนผิดสัญญาหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้นมา ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีส่วนตัวเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่พึงได้สำหรับแก้ปัญหาในทุกกรณี เหตุที่คนรัสเซียไม่ชอบวางแผนกำหนดการใดๆ ไว้อย่างชัดเจนไม่ใช่เพราะว่าพวกเขาขี้เกียจ แต่เป็นเพราะเขาไม่ต้องการผิดคำสัญญาต่างหาก

## 12. ต้องมีความยืดหยุ่น

นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในรัสเซียต้องเป็นคนที่ปรับตัวได้อย่างรวดเร็วกับทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป คนรัสเซียมักจะบ่าเบียดกับกรอบแผนงานที่ชัดเจน ท่านจึงต้องใช้ความสามารถในการที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างปัจจุบันทันด่วนในทุกขณะ

นอกจากนั้น คนต่างชาติที่ทำงานในรัสเซียให้คำแนะนำเพิ่มเติมอีกบางประการ ดังนี้

- **“ผู้ทำบัญชี”** คือตำแหน่งผู้ทรงอิทธิพลสูงสุดของบริษัท หากท่านคิดจะตั้งธุรกิจจในรัสเซีย ต้องมั่นใจว่าท่านหาคนที่ดีที่สุดในใจไว้วางใจ มีมนุษยสัมพันธ์และเครือข่ายที่ดีกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจต่างๆ เป็นอย่างดี มีความรอบรู้และคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงในข้อกฎหมายและระเบียบการเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมาเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้ทำบัญชี โดยส่วนมากแล้วพวกเขาเป็นพวกหัวโบราณและมักคิดในแง่ร้ายไว้ก่อน
- อย่าคิดเปรียบเทียบทุกสิ่งทุกอย่างหรือทุกคนในรัสเซียกับประเทศของท่าน และใช้ความอดทนให้มาก
- คนรัสเซียเป็นพวกยึดมั่นในขนบประเพณี ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมของรัสเซียเป็นสิ่งที่จะต้อง

ที่มา: 12 Business Etiquette Tips You Need to Know to Succeed in Russia, Russia Direct