

Doing business in Denmark

Saeed Alimirzaee

M.A. in Educational Administration



کار و تجارت در دانمارک



سعید علمیرزایی

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی.....

تخصص گرا هستند و معروفیت آنها نه به خاطر تولید انبوه در بازار، که به خاطر تولیدات دارای طراحی خلاق و کیفیت عالی است. در محیط‌های کار دانمارک آن چه اهمیت دارد صلاحیت و شایستگی فرد است، نه تحصیلات یا طبقه اجتماعی او.

دانمارک به عنوان یک جامعه مساوات‌جو معروف است و نکته جالب این که این مسئله در زبان دانمارکی نیز که کلمات آن فاقد مذکر و مؤنث هستند نیز منعکس شده است. اکثر دانمارکی‌ها در مورد موفقیت‌های فردی خود بسیار متواضع هستند و بیش از آن که نگران نیازهای فردی خود باشند به دغدغه‌های گروه توجه دارند.

در دانمارک مرخصی زایمان برای پدرها و مادرها بسیار دست و دلبازانه است. در مقایسه با دیگر کشورها، مردها مشارکت فعال‌تری در پرورش کودکان دارند، ولی تقسیم کار در منزل شبیه به دیگر کشورهای پیشرفته است.

رفتار صحیح در جامعه

دانمارکی‌ها معتقدند در هر شرایط معین تنها یک اقدام صحیح وجود دارد. اگر کسی از قوانین پیروی نکند (اعم از قوانین مکتوب یا ضمنی و استنباطی) هر کسی می‌تواند به عنوان یک منتقد آزادانه عقایدش را بیان نموده و از شخص خاطی بخواهد که پروتکل مورد قبول جامعه را رعایت کند. دانمارکی‌ها از همه انتظار دارند که رفتاری مؤدبانه داشته باشند. در دانمارک با لحن ملایم صحبت کنید و کاری نکنید که توجه افراد به شما جلب شود.



دانمارک در اروپای شمالی و هم‌مرز با آلمان واقع شده است. این کشور نزدیک به ۵,۵ نفر جمعیت دارد و پایتخت آن کپنهاگ است. حکومت دانمارک سلطنت مشروطه است. بیش از ۹۸٪ مردم دانمارک به زبان دانمارکی صحبت می‌کنند و زبان آلمانی نیز در منطقه نورد-شلزویگ در مرز آلمان به عنوان زبان رسمی این منطقه استفاده می‌شود. واحد پول دانمارک کرون و صادرات عمده آن ماشین‌آلات و تجهیزات حمل و نقل، نوشابه، مواد غذایی، مواد شیمیایی، و سوخت است.

در حال حاضر چهره صنعتی دانمارک ترکیبی از شرکت‌های کوچک تا متوسط است و همانند دیگر کشورهای بزرگ صنعتی اروپا، تعداد سازمان‌های بزرگ بسیار کم است. شرکت‌های دانمارک



نمایی از باغ‌های تیولی در کپنهاگ

ارزش‌های خانوادگی

اکثر خانواده‌های دانمارکی کوچک هستند. خانواده هسته‌ای (متشکل از پدر، مادر، و فرزند(ان) مرکز ساختار اجتماعی است. کودکان از همان ابتدا طوری ترتیب می‌شوند که مستقل باشند. اکثر آن‌ها حدود یک سالگی به مهد کودک سپرده می‌شوند. تشکیل خانواده در دانمارک به ازدواج نیاز ندارد و زوج‌ها می‌توانند بدون ازدواج قانونی با هم تشکیل خانواده بدهند.

مراوده اجتماعی و هدیه دادن

دانمارکی‌ها روز تولد و کریسمس به دوستان نزدیک و اعضای خانواده هدیه می‌دهند. اگر برای شام به منزل آن‌ها دعوت شدید می‌توانید به عنوان هدیه برای آن‌ها گل یا شکلات مرغوب بپسندید. ترکیبی از گل‌ها و وحشی برای آن‌ها هدیه‌ای بسیار ارزشمند محسوب می‌شود. حتماً سر وقت به منزلشان بروید چون هم در موقعیت‌های اجتماعی و هم در کسب و کار آدم‌های وقت‌شناسی هستند. مطمئن شوید که قبل از ورود به منزل لازم است کفش خود را درآوردید یا خیر. با خانم خانه تماس بگیرید و ببینید مایل است همراه خود غذا بیاورید یا خیر. موقع آماده کردن میز یا هنگام جمع کردن آن به خانم خانه پیشنهاد کمک بدهید. دانمارکی‌ها به منزلشان افتخار می‌کنند چون معمولاً دکوراسیون آن را خودشان انجام می‌دهند و به همین خاطر اگر از آن‌ها بخواهید که منزل را به شما نشان دهند معمولاً خوشحال می‌شوند. در منزل در مورد مسائل کاری صحبت نکنید. اگر به مهمانی رسمی‌تر دعوت شدید بهتر است گل‌ها را قبل از مراسم بفرستید. کاغذ کادوی قرمز رنگ همیشه گزینه خوبی است. آن‌ها معمولاً هدیه را جلوی شما باز می‌کنند.

ناهار کاری

دانمارکی‌ها خیلی به ایجاد ارتباط دوستانه برای شروع تجارت اعتقادی ندارند و لذا دعوت به شام و ناهار کاری که معمولاً با این هدف صورت می‌گیرد خیلی

حائز اهمیت نیست. با وجود این، اگر به رستوران دعوت شدید هرگز شروع کننده بحث کاری نباشید و بگذارید میزبان دانمارکی در این کار پیش قدم شود. ترجیح آن‌ها این است که در این موقعیت‌ها راجع به کار صحبت نکنند. به صورت حساب رستوران‌ها یک سری هزینه‌ها بابت خدمات اضافه می‌شود و لذا دادن انعام خیلی ضرورت ندارد. اگر سرویس ویژه‌ای به شما دادند می‌توانید بابت آن انعام بدهید ولی انتظاری از شما ندارند.

آداب غذا خوردن

سر میز غذا منتظر شوید تا به شما بگویند کجا بنشینید. ممکن است برای این کار برنامه‌ریزی کرده باشند. به سبک اروپایی، موقع خوردن غذا چنگال را در دست چپ و چاقو را در دست راست بگیرید. موقع غذا خوردن مچ دست را روی میز بگذارید تا هر دو دست شما معلوم باشد. همه چیز را امتحان کنید. احتمالاً میزبان دوباره به شما تعارف می‌کند که باز هم میل کنید ولی اگر تعارفش را رد کنید ناراحت نمی‌شود. بشقاب خود را تا ته تمام کنید چون دور ریختن غذا را دوست ندارند. وقتی غذا خوردن شما تمام شد چاقو و چنگال را به صورت ضربدری و در حالی که دندان‌های چنگال رو به بالا و دسته آن‌ها متمایل به سمت راست است روی بشقاب بگذارید.

سبک مدیریت

ساختار کسب و کار در دانمارک بسیار مسطح و مبتنی بر اجماع و اتفاق نظر است. مدیر دانمارکی

دنبال این نیست که خود را به عنوان کسی جلوه دهد که یک تنه تصمیم دشواری را گرفته و سختی‌های کار را محتمل شده است. در جامعه‌ای که جملاتی چون «فکر نکن کسی هستی»، «فکر نکن عاقل تر از مایی»، و «فکر نکن بهتر از مایی» شعار مردمان آن است، یک مدیر به سختی می‌تواند نقش سنتی و پدرگونه را در محیط کار بازی کند.

جلسات کاری

دانمارکی‌ها زیاد جلسه تشکیل می‌دهند و اغلب از طولانی بودن آن‌ها شکایت دارند. قبل از جلسه همه شرکت‌کنندگان به خوبی در جریان موضوع جلسه قرار می‌گیرند تا با اطلاع و آمادگی بیایند. از همه انتظار می‌رود که نظر خود را بگویند. دانمارکی‌ها مستقیم بحث می‌کنند ولی به ندرت با هم مقابله می‌کنند چرا که معتقدند مقابله کردن فرایند به اجماع رسیدن را مختل می‌کند. حاضرین در جلسه به نوبت صحبت می‌کنند و قبل از شروع از رییس جلسه اجازه می‌گیرند. قطع کردن صحبت دیگران یا ابراز احساسات آشکار دور از آداب جلسات است و با اخم به آن واکنش نشان می‌دهند. قبل از جلسه حتماً وقت بگیرید و وقت خود را کتباً تأیید کنید. مکاتبات اولیه را با شرکت انجام دهید، نه با یک شخص خاص. از اواسط ماه ژوئن تا اواسط ماه آگوست اکثر دانمارکی‌ها در تعطیلات هستند و بهتر است در این زمان وقت جلسه درخواست نکنید. سر وقت در جلسه حاضر شود. اگر بیش از ۵ دقیقه تأخیر دارید حتماً تلفنی اطلاع بدهید. سلام و احوال‌پرسی به صورت غیررسمی و خودمانی است و با دست دادن محکم و کوتاه، نگاه مستقیم به چشم طرف مقابل، و لبخند همراه است. هنگام ورود به جلسه با تک‌تک افراد دست بدهید و هنگام رفتن با همه آن‌ها خداحافظی کنید. دانمارکی‌ها را با عنوان حرفه‌ای (مثل دکتر یا مهندس) به همراه

نام خانوادگی مخاطب قرار دهید. اگر کسی عنوان حرفه‌ای ندارد از Fru (آقا)، Fru (خانم متأهل) یا Froken (دوشیزه) استفاده کنید. آن‌ها ترجیح می‌دهند که به نام کوچکشان مخاطب قرار بگیرند ولی صبر کنید تا خودشان پیشنهاد بدهند. تبادل کارت ویزیت در جلسات مرسوم است. علاوه بر صندوق پستی، حتماً دفتر کار را هم روی کارت ویزیت درج کنید.

مذاکرات تجاری

قبل از جلسه بهتر است دستور جلسه را ارسال نموده و طبق آن پیش بروید. تصمیم‌گیری معمولاً پس از مشورت با کلیه اشخاص درگیر در موضوع انجام می‌شود. اگر قرار است مطلبی را ارائه کنید حتماً از قبل برنامه‌ریزی کنید و مطلب خود را با استفاده از واقعیت‌ها، اعداد و ارقام، و نمودار ارائه کنید تا نتیجه مطلوب‌تری بگیرید. موقع صحبت کردن به چشم افراد نگاه کنید. گپ و گفت خارج از موضوع متداول نیست و دانمارکی‌ها ترجیح می‌دهند زودتر به اصل مطلب بپردازند.

گروه‌های کاری

سه ویژگی سنتی اسکاندیناوی‌ها، یعنی اتفاق نظر، وفاداری به جمع، و مساوات‌جویی موجب گردیده که دانمارکی‌ها در کارهای تیمی موفق عمل کنند. مادامی که به تیم به عنوان گروهی از افراد دارای ارزش و مقام یکسان نگاه شود همه چیز خوب پیش می‌رود، اما اگر قرار باشد فرد قدرتمندی در گروه بخواهد سلطه‌گری داشته یا باقی اعضا را هدایت کند مشکل به وجود می‌آید و ممکن است خیلی صریح نارضایتی خود را ابراز کنند. بنابراین، گر چه گروه‌های کاری برای اثربخشی بیشتر تشکیل می‌شوند، اما نحوه عمل گروه باید به ترتیبی باشد که همه احساس کنند که وجودشان ارزشمند است و در فرایند کار دخالت دارند.

سبک‌های ارتباطی



دانشگاه کپنهاگ دانمارک

گر چه دانمارک به اندازه هلند و سوئد شرکت‌های بزرگ چند ملیتی ندارد، اما درصد بزرگی از صنایع آن صادرات‌گرا هستند. خارجی‌ها کم‌تر می‌توانند به زبان دانمارکی تسلط پیدا کنند و به همین خاطر اکثر دانمارکی‌ها دو یا سه زبان خارجی را به خوبی یاد می‌گیرند تا بتوانند با آن‌ها ارتباط بگیرند. این ویژگی باعث می‌شود که در سطح بین‌المللی راحت بتوانند ارتباط برقرار کنند، ولی از طرفی الگوهای ارتباطی آن‌ها باعث می‌شود که وقتی به زبان دوم صحبت می‌کنند دچار مشکل بشوند؛ به ویژه در فرهنگ‌هایی که در ارتباطات تجاری رویکرد سیاستمدارانه دارند.

در دانمارک صریح صحبت کردن و رو راست بودن نشانه احترام به طرف مقابل است، در حالی که این مسئله ممکن است در برخی فرهنگ‌ها که در مراودات تجاری خود با سیاست عمل می‌کنند بی‌ادبی یا گستاخی به نظر برسد.

گر چه دانمارکی‌ها آدم‌های رک هستند، ولی این بدان معنا نیست که مقابله کردن و جر و بحث را دوست دارند. آن‌ها طرف‌دار بحث و گفت‌وگوی مستقیم و بی‌پرده‌اند که خیلی با مقابله تفاوت دارد و از شخصی کردن موضوع یا رویارویی با طرف مقابل اجتناب می‌کنند. آن‌ها در موقعیت‌های کاری از طنز و شوخی برای ایجاد جو دوستانه استفاده می‌کنند تا همه احساس راحتی کنند.

همانند دیگر اسکاندیناویایی‌ها، دانمارکی‌ها نیز زیاد از تن‌گفتار (زبان بدن) استفاده نمی‌کنند و لذا بازخورد گرفتن از این طریق کمی دشوار است. سؤالات معمولاً در انتهای مطلب گوینده مطرح می‌شوند و این بدان معنا نیست که مطالب گوینده برای مخاطبان جالب نبوده است.

چند نکته

- انگیزه مساوات‌جویی در محافل کاری دانمارکی‌ها بسیار قوی است و از این رو در

- بسیار موقعیت‌ها تمایل به اجماع و اتفاق نظر از طریق بحث و گفت‌وگوی مفصل دارند.
- موفقیت دانمارکی‌ها در کسب و کار به خاطر سطح عالی طراحی، خلاقیت، و برتری فنی است.
- کارمندان معمولاً بخش عمده‌ای از عمر کاری خود را در یک شرکت می‌مانند و تغییر شغل مکرر به ندرت به چشم می‌خورد.
- مدیران از نظر دانمارکی‌ها کسی است که از بین یک سری افراد برابر نفر اول است، نه شخص صاحب اقتداری که فقط به زیردستان دستور می‌دهد.
- ارتقای شغلی بیشتر بر اساس پیشرفت و موفقیت افراد است، نه روابط یا باندبازی.
- از افراد انتظار می‌رود با آمادگی در جلسات حاضر شوند و اظهار نظر کنند.
- لابی‌کردن‌های قبل از جلسه را مخفی‌کاری و شیطنت‌آمیز می‌دانند.
- در دانمارک خیلی صریح و رک صحبت کنید چون به کسانی که با سیاست و محافظه‌کاری حرف می‌زنند سوءظن پیدا می‌کنند.
- دانمارکی‌های سعی می‌کنند کار و زندگی خصوصی را کاملاً از هم جدا کنند. زمان فعالیت کاری آن‌ها طبق قرارداد کار و فقط در ساعات کاری است.

استفاده از دوچرخه به جای وسایل نقلیه موتوری در دانمارک امری بسیار متداول است و نقش مهمی در سلامت شهروندان ایفا می‌کند.

