ВСЕРОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ВНЕШНЕЙ ТОРГОЛВИ

МЕЖДУНАРОДНО-ПРАВОВОЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра технологии внешнеторговых сделок

ДОМАШНЯЯ РАБОТА

по дисциплине «Основы психологии и психология в правовой деятельности»

По теме: «Национально-психологические особенности ведения деловых переговоров представителями деловых кругов Голландии»

Выполнила:

Студентка 2 группы, 4 курса

Кренева Ксения Евгеньевна

Проверила:

Балакирева Светлана Михайловна

переговоры голландия деловой жестикуляция

Москва-2013

Особенности делового общения в Голландии (Нидерландах)

Я выбрала данную страну из - за ее уникальности. Находясь на 132 месте по величине из всех стран мира, она имеет относительно не большое количество населения. В целом в Голландии очень хорошо развита инфраструктура, низкий уровень безработицы (8.1 %) и инфляции (2.4 %). Так же следует отметить особое равное отношение между работником и работодателем, что в большей мере и обеспечивает вышеперечисленные экономические особенности. Хотелось бы еще упомянуть, что знаменитый международный суд по правам человека находится именно в этой стране (Гаагский суд по правам человека).

Считаю так же необходимым, перед тем как рассказать о национальных особенностях ведения переговоров в Голландии, указать общепринятые в Европейских странах нормы. В первую очередь, как правило, внимание обращается на два основных момента подготовки к переговорам:

. Содержательная подготовка встречи.

. Организационная подготовка.

Ни одним из этих этапов не стоит пренебрегать, ведь от этого довольно часто зависит исход переговоров. Организационная подготовка чаще всего подразумевает две основные стадии:

· Определение времени и даты проведения переговоров

· Назначение участников делегации и ее руководителя (для повышения эффективности руководителем следует назначать неформального лидера).

Содержательная подготовка включает в себя:

· Проведение анализа проблемы и детальный разбор повестки дня (вынесенных на обсуждение проблем)

· Проведение ориентировочных (внутренних) переговоров

· Обсуждение возможных вариантов решения и переговорной позиции.

· Аргументация и формулирование вынесенных предложений.

· Подготовка инструкций, документов и презентационных материалов для участников переговоров.

При выборе места проведения переговоров нужно внимательно просчитать все плюсы и минусы складывающейся ситуации и предположительных результатов проведенных переговоров.

Так же существуют именно «национальные» особенности ведения переговоров в каждой стране. Хотелось бы детально рассмотреть такие особенности ведения переговоров в Голландии (Нидерландах). В первую очередь не лишним будет воспользоваться услугами гида и Голландского переводчика для наиболее полного понимания обычаев и психологии жизни этой страны. Одной из наиболее ярко выраженных черт в этой стране является сочетание несочетаемого: сентиментальность - деловитость, аккуратность - доверчивость, щедрость - бережливость. При первой встрече обязательно назовите все регалии человека, с которым общаетесь, так же обязательно несколько раз в разговоре обратиться к нему по фамилии, имени и отчеству, в дальнейшем общении достаточно будет только фамилии. Это одна из стран, где при длительных деловых контактах принято обращаться к партнеру или даже вышестоящему по должности только по имени.

Предпочитают решительно рассматривать вопрос переговоров и его техническую сторону, а не обсуждать погоду, или, например, узнавать ваше мнение о дороге, проложенной до места встречи, или впечатление от города, в котором вы находитесь. Так же в присутствии переводчика желательно попросить его довольно подробно перевести вашим собеседникам суть ваших изречений и давать своевременные технические или теоретические характеристики обсуждаемого вопроса. Предоставляемые им документы, как и документы, которыми пользуются участники встречи, должны быть переведены как на голландский, так и английский языки (обязательно). Переговоры считаются оконченными после подписания документов, попытка продолжения общения «не по теме» считается неуважительной и может быть прервана без церемоний. Документооборот ведется на 2-х языках: на английском и голландском по общеевропейским правилам ведения делопроизводства.

Но, несмотря на такие установленные правила ведения переговоров, голландцы очень любят общение в неформальной обстановке. Считаю необходимым отметить, что разговоры не при каких обстоятельствах не должны касаться финансового положения участников переговоров или страны в целом. Охотно общаются на тему семьи и уникальности своей страны. Голландцы очень любят небольшие знаки внимания в виде подарков с символикой страны, с которой ведут переговоры или уникальные (не всегда дорогостоящие, но уникальные) подарки от компании с которой сотрудничают. Наиболее действенные переговоры должны исключать любого вида и рода неточности, недоговоренности и особенно ложь. Иначе сотрудничество будет очень недолгим.

Стиль одежды вне зависимости от погоды и иных факторов предпочтительно деловой. Речевой тон максимально спокойный и сдержанный. При ведении переговоров с представителями данного государства, так же как и со многими другими, следует учитывать некоторые особенности жестикуляции во время их проведения.

Вот некоторые из них:

ь Движение пальцем из стороны в сторону означает категорический отказ (или негативное отношение).

ь Постукивание указательным пальцем по лбу означает «как умно» (в то время как в других странах прямая противоположность).

ь Открытые руки ладонями вверх - уверенность в себе, открытость и честность (то же можно сказать и про действие одной рукой).

ь При выступлении рука находится в кармане - разговор дается непросто или тема разговора неприятна рассказчику (возможно, кроется обман).

ь Протирание шеи ладонью или поправление прически без надобности - излишнее беспокойство.

ь Подергивание мочки уха - желание перебить собеседника.

ь Подпирание головы руками или ладонями - скука.

ь Руки заведены и сцеплены за спиной или крепко сжимают подлокотники - желание обуздать сильные эмоции.

ь Машинальное рисование на бумаге - откровенная демонстрация скуки.

ь Потирание ладоней - ожидание.

ь Почесывание и поглаживание подбородка - показатель принятия решения, если человек слушает вас, если же говорит- то в его словах кроется обман.

Так же следует довольно четко отметить, что такое поведение может еще быть обусловлено и личными мотивами собеседника: реакция на изменение температуры окружающей среды, головная боль и т.д. Не стоит пренебрегать возможностью такой ситуации.

Рекомендации по жестикуляции во время ведения переговоров:

. Управляйте жестами.

. Жесты должны соответствовать их значению и уместности их применения.

. Жестикуляция не должна становиться вторым языком разговора (ограничивайте большое количество не нужных движений. Специалистам довольно просто выяснить ваше истинное мнение по обсуждаемому вопросу).

. Главное естественность поведения и сдержанность.

Переговоры должны быть четко спланированы и разделены по времени на небольшие части от 45 до 180 минут. Задержка позволительна только на 5-7 минут, не более, иначе это не произведет нужного впечатления на оппонента. В завершении переговоров для заключения сделки, вы должны точно определить для себя следующие позиции (чтобы сделка считалась положительной для обеих сторон):

ь Четко понять и обсудить, что вы получаете.

ь В каких финансовых гранях находятся ваши затраты на то, что вам необходимо.

ь Обязательно четко определить срок действия вашего контракта.

ь Указать и рассмотреть детально взаимодействие со всеми сторонами, участвующими в переговорах и указанных в контракте.

В данной стране, так же как и в большинстве европейских стран, ценится краткое повторение основных моментов сделки, проговаривание всех условий (что характеризует вас как максимально заинтересованную в исходе дела сторону и придает позитивную окраску проведенному времени). Комплемент и краткий рассказ о полезно проведенном времени и великолепии Голландии оставит о вас и вашей компании наиболее благоприятное впечатление.