**Московский гуманитарно-экономический институт.**

**Чувашский филиал.**

**РЕФЕРАТ.**

По дисциплине:Деловое общение.

На тему: **«Национальные стили ведения переговоров».**

Выполнила:

студентка группы 29МЭС3/08

Егорова Марина Валерьевна

Проверила:

Михайлова Т.В.

Чебоксары 2011г.

**Введение.**

 Искусство общения, знание психологических особенностей и применение
психологических тестов крайне необходимы специалистам, работа которых
предполагает постоянные контакты типа «человек - человек» - политикам,
бизнесменам, менеджерам и многим другим. Таким образом, умение строить
отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно
каждому.
 Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Залог
успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он не решал, -
создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.
 Общение с людьми – это наука и искусство. Здесь важны и природные
способности и образование. Необходимо научиться достигать успеха во
взаимодействии с другими людьми.
 В современной России становится все больше и больше иностранных
(западных) инвесторов. А значит, растет число именно внешнеэкономических связей, союзов. Отдельные представители различных российских компаний и фирм налаживают контакты с западными предпринимателями. Возникает необходимость в знании закономерностей и механизмов ведения деловых переговоров иностранными специалистами.

**Национальные стили ведения переговоров**.

 Под национальным переговорным стилем понимаются особенности национального характера и культуры, наиболее распространенные особенности мышления, восприятия и поведения, которые влияют на процесс подготовки и проведения переговоров.

 Несмотря на то, что исследователями роль и значение национальных особенностей трактуются по-разному (точки зрения варьируются от утверждения, что такие особенности отражают несущественные особенности переговорного процесса до версии, что проблемы, возникающие в ходе

проведения переговоров, в значительной мере обусловлены национальными различиями), все признают наличие таких особенностей.

 Национальные стили нельзя, разумеется, абсолютизировать, но необходимо учитывать при подготовке и проведении переговоров с зарубежными партнерами.

**Американский стиль**

 Британский исследователь П.Шарп пришел к выводу, что перед любым переговорщиком стоят три большие проблемы в общении с американцами: материальная, идеологическая и лингвистическая. Первая связана с тем, что

американские представители на переговорах выступают от имени страны, гораздо более богатой и сильной, чем любая другая. Вторая проблема вытекает из первой и заключается в том, что американцы убеждены в своей абсолютной правоте. Третья проблема состоит в том, что большая часть

международных переговоров ведется на английском языке – и порой простые формулировки американцев, кажущиеся иногда даже слишком упрошенными, могут скрывать за собой гораздо более сложные позиции и приоритеты.

 Американский переговорщик всегда хорошо подготовлен к переговорам, для него характерны такие качества, как профессионализм, открытость,

самостоятельность, прагматичность. Для американцев остро стоит проблема «внутренних переговоров» между различными ведомствами, но, после того, как позиция согласована, члены американской делегации независимы в принятии решений.

 На переговорах американцы концентрируют внимание на конкретной ключевой проблеме, стремясь выявить и обсудить не только общие возможные подходы к ее решению, но и детали, связанные с выполнением

предварительных договоренностей. Он настойчиво пытаются реализовать свои цели, умеют и любят торговаться, иногда кажутся слишком напористыми, агрессивными, даже грубыми. Для них характерно применение тактики «пакета». Переговоры всегда ведут специалисты, подкрепленные

солидной бригадой экспертов. Предпочитают индуктивный тип аргументации, причинно-следственные аргументы, предполагающий вывод заключения на основе фактического доказательства.

 В общении американский переговорщик предпочитает неформальные отношения, менее склонен следовать этапам переговоров, демократизм проявляется в отказе от строгого следования протоколу. Стремление американцев к неформальному общению иногда может быть истолковано

как фамильярность. Американцев редко интересует высокопарная риторика, они заинтересованы в оперативном рассмотрении вопросов повестки дня и как можно более быстром достижении выгодного соглашения.

 На переговорах американцы, будучи воспитаны в уважении к СМИ, большое внимание уделяют общению с прессой.

**Немецкий стиль**

 Немецкие представители большое внимание уделяют подготовке к переговорам, тщательно прорабатывают свою позицию. Для них характерно вступление в те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность найти устраивающее их решение или уверены в

возможности достижения договоренности.

 На переговорах немцы систематичны и предпочитают обсуждать вопросы в строгом соответствии с согласованной заранее повесткой дня, последовательно, один за другим, тщательно рассматривая все детали и подробности. На переговорах сразу «берут быка за рога», как правило,

начинают с главного вопроса повестки дня переговоров. Ведут переговоры, проявляя пристрастие к точности, пунктуальности, строгой регламентации поведения. Все предложения немцев носят сугубо деловой и конкретный

характер. Немцы, как правило, очень серьезно относятся к

переговорам, не приемлют юмора и шуток в процессе их

проведения.

 Предпочитают дедуктивный тип аргументации, основанный на том, что исходной точкой служит некий принцип, а доказательство строится как демонстрация применения этого принципа, что является типичным для

традиций римского права.

 Немецкий переговорщик отличается такими качествами, как развитое чувство субординации, расчетливость, педантичность, внутренняя собранность, пунктуальность, глубокое знание предмета переговоров. По

отзывам дипломатов, немецкие представители отличаются хорошей юридической подготовкой и глубокими знаниями юридических аспектов обсуждаемой проблемы. Немцам, в отличие от американцев, требуется больше времени для принятия решения, они проводят тщательный анализ

альтернатив и проверяют все возможные случайности, не любят менять однажды принятое решение.

 Как правило, немцы не подписывают соглашение, если не получают исчерпывающих гарантий их выполнения. Чрезвычайно точны и скрупулезны в выполнении достигнутых соглашений и этого же требуют от своих партнеров.

**Английский стиль**

 Английский переговорщик меньше внимания уделяет вопросам подготовки к переговорам. Англичане полагают, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и будет найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу

противоположной стороны. Вместе с тем переговоры с английскими партнерами предполагают тщательную подготовку и согласование.

 Англичане выработали определенный ритуал переговорного общения, которого тщательно придерживаются. При всей своей приветливости и доброжелательности английские представители на

переговорах абсолютно непоколебимы во всем, что касается соблюдения правил, а тем более законов. Здесь они не допускают снисхождения ни к себе, ни к другим. Как и американцы, англичане, как правило, исповедуют стратегию торга, умело и эффективно отстаивают свои интересы.

Степень риска в принимаемых ими решениях, как правило,

минимальна.

 Сильной стороной английских переговорщиков является прекрасное знание страны, предмета, проблем, которые подлежат обсуждению. Их отличает очень высокий профессиональный уровень. Они умеют тщательно

анализировать ситуацию на переговорах и делать прогнозы. Переговоры ведут с привлечением большого фактического, справочного и статистического материала.

 Англичанам в целом присущи такие черты, как склонность к недосказанности, деловитость, независимость. У англичан высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении переговоров они исповедуют веру в «честную игру», не терпят хитрости и коварства. Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения

к собеседнику. Традиционным для англичан является умение избегать острых углов. Поэтому они избегают категоричных утверждений или отрицаний. Любимые выражения англичан – «мне кажется», «я думаю», «я полагаю», «возможно, я не прав» характеризуют склонность англичан по возможности не давать однозначных ответов «да» и «нет».

**Французский стиль**

 Французы тщательно готовятся к переговорам. Пунктуальность рассматривается как проявление вежливости. Однако общее правило таково: чем выше статус гостя, тем большее опоздание допускается. Допустимо начинать переговоры с обсуждения не относящихся к теме

переговоров проблем.

 Большинство исследователей отмечают жесткий, зачастую конфронтационный подход к переговорам, как правило, не имеющий альтернативной позиции. Предпочитают вести переговоры на французском языке, даже если они владеют другими языками. Большое внимание придается риторике, умению правильно изложить свою мысль. Как и немцы, предпочитают дедуктивный тип аргументации, демонстрируют на переговорах знание деталей, точность, тщательное изучение всех аспектов и

последствий поступающих предложений. Для французских переговорщиков характерно разнообразие тактических приемов. При ведении переговоров осторожны, не любят торговаться, не выносят давления.

**Японский стиль**

 В японском национальном характере выделяется трудолюбие, развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, самообладание. Особенности национальной японской культуры и системы

воспитания оказывают влияние и на процесс ведения ими переговоров.

 Они много внимания уделяют изучению тех, с кем устанавливают контакты и ведутся переговоры, для них характерно пристальное внимание к развитию личных отношений с партнером. Японцы очень серьезно относятся к переговорам и считают, что чем больше времени затрачено на них, тем лучше, поскольку стороны лучше узнали друг друга, обсудили возможно большее количество деталей будущего соглашения.

 Японцы умеют слушать партнера, демонстрируют внимание, поощряя собеседника высказываться. Европейцы нередко интерпретируют эту манеру японцев как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом деле,

предельно учтивое внимание, согласное кивание головой, японское «хай» - «да», вовсе не означает согласия. Это всего- навсего подтверждение того, что сказанное услышано или понято. На угрозы, как правило, не реагируют, однако с более слабым партнером сами могут прибегнуть к угрозам.

 Замечено, что японцы стремятся избегать столкновения позиций во время официальных переговоров, нарушения гармонии, достигнутой в отношении с другими участниками переговоров. Слово «нет» практически отсутствует в

лексиконе японских переговорщиков. Это не значит, что японец не может отказать, просто отказ не принято выражать прямо, чтобы не огорчать собеседника. Для японской стороны на переговорах не характерны особые

подвижки в первоначальной позиции или значительные изменения в тактике ведения переговоров.

 Для японцев характерно стремление позитивно отвечать своим партнерам, если те делают им большие уступки. Уступки со стороны партнера по переговорам поднимают их в глазах японцев. Они рассматривают это как

проявление уважения к себе. Практически всегда это означает, что партнер, пошедший на уступки в одном вопросе, может рассчитывать на встречную уступку.

 Характерной чертой японского стиля переговоров является их высокая чувствительность к общественному мнению. Понятие «сохранить лицо» чрезвычайно много означает в японской культуре. В практике переговоров

известны случаи неадекватно высоких в материальном плане компенсаций с японской стороны тех или иных накладок в выполнении ею взятых на себя обязательств во имя так называемого «сохранения лица».

 Японцам свойственна аккуратность, обязательность, точность, выполнение обещаний. Механизм принятия решений отличается высокой степенью согласований и утверждений, что нередко ведет к затягиванию переговоров.

Большое значение придается консенсусу среди участников переговоров, в том числе и в своей делегации.

**Китайский стиль**

 Для китайского национального стиля характерно формирование многочисленных делегаций с приглашением большого числа экспертов, достаточно четкое разграничение и соблюдение трех этапов переговоров. Большое внимание китайские переговорщики уделяют внешнему виду

партнеров, манере поведения, предпочитая устанавливать контакты с партнерами более высокого социального статуса или должностного положения. Так же как и японские переговорщики, китайцы проповедуют на переговорах «дух дружбы», приветствуют знаки симпатии китайской стороне.

 Китайцы предпочитают стратегию торга и тактику «ухода», предпочитая, чтобы партнер первым «открывал карты», редко меняют первоначальную позицию и, как правило, на уступки идут только под угрозой тупика или срыва переговоров.

 Процесс принятие решения схож с японским. Как правило, китайская делегация не самостоятельна в принятии решения, почти всегда требуется согласование и одобрение принятого решения центром. Но принятые и согласованные договоренности китайская сторона соблюдает.

**Арабский стиль**

 Арабский национальный стиль характеризуется следующими особенностями. Арабы предпочитают торг за столом переговоров, умеют и любят торговаться долго и основательно. На переговорах с арабами поэтому

практически нет смысла планировать, а уж тем более информировать арабскую сторону о точно ограниченном периоде времени, который вы задумали потратить на выработку договоренностей. Это может вызвать негативную реакцию, а порою и быть воспринято как оскорбление.

 Арабы легко идут на контакты, предпочитают принимать во внимание человеческий фактор, придают большое значение личным встречам, установлению доверительных, дружеских отношений с партнером по

переговорам, умеют слушать.

 В ходе дискуссий эмоциональны, не любят открытой критики в свой адрес, неприятные факты необходимо преподносить в форме, ни в коем случае не затрагивающие национальное достоинство, честь и гордость представителей арабской стороны, поэтому на переговорах с арабами

требуется большое терпение и выдержка.

 Фатализм стал чертой национального характера арабов, поэтому если что-то идет не так, как планировалось, араб не станет винить себя («на все воля Аллаха»). Восточную вежливость арабов не стоит воспринимать как согласие с вашей точкой зрения. В тоже время уклончивую реакцию на

ваше предложение не стоит воспринимать как отказ от предложения.

**Заключение.**

Переговоры, писал он, – «факт повседневной жизни, способ жить вместе, мыслить отношения с другими людьми в терминах согласия и урегулирования разногласий. Они – доказательства доверия людей друг к другу, их открытости и признания наличия между ними хотя бы минимума

солидарности. Вести переговоры означает принимать и ценить отношения взаимозависимости, избегать «демонов» враждебности, господства, хитрости, зла.

 Различные концепции переговоров подразумевают целую мораль, и в основном эта мораль заключается в уважении человеческой личности. Конструктивные отношения, которые мыслятся как образец для

интерактивного взаимодействия типа «эгоист – альтруист», предполагают сближение желаний участвующих в переговорах сторон с тем, чтобы уточнить и затем сопоставить их разногласия в целях наилучшего их

дальнейшего урегулирования…

 Становясь более прозрачными, предоставляя материал для размышления над психологическими предпосылками и избегая участи рассматриваться лишь в качестве инструмента достижения цели (процедуры) или

совокупности условностей (обычаи и ритуалы), переговоры как вид взаимоотношений будут становиться все менее подозрительными. Таким образом, переговоры будут выполнять свою роль gentleman-agreement в зависимости от того, какое место и значение люди захотят им отвести».

**Список используемой литературы**

1. Гарвардский проект по переговорам

(http://www.pon.harvard.edu)

2.Бороздина Г. В. Психология делового общения – М.: 2008.
3.Соловьев В. Я. Современный этикет и деловой протокол – М.: 2007.
4.Холопова Т. И. , Лебедева Е. Г. Протокол и этикет для деловых людей –
М.: 2004.
5.Сухарев В. А. Мы говорим на разных языках – М.: 2008.

**Содержание:**

Введение.

Национальные стили ведения переговоров.

Заключение.

Список используемой литературы