DOI: 10.17117/na.2015.12.03.253

<http://ucom.ru/doc/na.2015.12.03.253.pdf>

Поступила (Received): 14.12.2015

Воронецкий А.В., Складнева В.В. Организация деловых переговоров на международном уровне

Voronetsky A.V., Sklyadneva V.V.
Organization of business negotiations at the international level

Каждому человеку приходится сталкиваться с тем, что принято называть деловым общением. Очень важны психологические аспекты делового общения. Важно знать, как построить беседу, переговоры. Необходимо понимать общие закономерности делового общения, что позволит анализировать ситуацию, учитывать интересы партнера, говорить на общем языке. Мастерство в любом деле приходит с практикой

Ключевые слова: переговоры, деловое общение, структура общения, ведение переговоров, предпринимательство, бизнес, стратегия

Воронецкий Алексей Владимирович

Старший преподаватель
Московский государственный университет
технологий и управления им. К.Г. Разумовского
г. Москва, ул. Земляной вал, 73

Складнева Виктория Викторовна

Кандидат педагогических наук, доцент
Московский государственный университет
технологий и управления им. К.Г. Разумовского
г. Москва, ул. Земляной вал, 73

Each person has to deal with the fact that called business communication. A very important psychological aspects of business communication. It is important to know how to build a conversation, a negotiation. It is necessary to understand General patterns of business communication that will allow you to analyze the situation, take into account the interests of the partner, to speak a common language. Mastery in any field comes with practice
Key words: negotiations, business communication, structure of communication, negotiation, entrepreneurship, business, strategy

Voronetsky Alexey Vladimirovich

Senior lecturer
Moscow state university of technologies and
management named K.G. Razumovskiy
Moscow, Zemlyanoy Val, 73

Sklyadneva Victoria Viktorovna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Moscow state university of technologies and
management named K.G. Razumovskiy
Moscow, Zemlyanoy Val, 73

Переговоры – это факт нашей повседневной жизни, основное средство получить от других людей то, чего вы хотите. Они всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично – расходятся. В иных случаях мы имеем дело совсем с другими видами взаимодействия. При полном совпадении интересов сторон обсуждение не требуется, участники просто переходят к сотрудничеству. При полном их расхождении мы наблюдаем в наиболее явном виде конкуренцию, состязание, противоборство, конфронтацию [1].

Переговоры нужны для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение. Однако переговоры порой используются и с иными целями. В этом смысле переговоры могут выполнять разные функции, что необходимо учитывать, общаясь с партнером. Например, стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия или решения, считая их, допустим, невыгодными или преждевременными [2]. В этом случае функция переговоров будет информационной. Близкой к информационной является функция, связанная с налаживанием новых связей и отношений – коммуникативная. Здесь основная задача также заключается в обмене точками зрения и информацией. Поэтому можно говорить о единой информационно-коммуникативной функции. К числу других существенных функций переговоров относятся регулирование, контроль, координация действий. Эти функции, в отличие от информационно-коммуникативной, реализуются, как правило, при наличии хорошо налаженных отношений партнеров, обычно в тех случаях, когда уже имеются договоренности и переговоры ведутся по поводу выполнения достигнутых ранее совместных решений. Следствием того, что переговоры представляют собой совместную деятельность, является необходимость учитывать не только интересы партнера, но и его видение проблемы, его отношение к переговорам и многое другое [3]. Иными словами, встает задача правильно составить представление о противоположной стороне. Это представление формируется еще до начала непосредственно переговорного процесса и уточняется в ходе ведения переговоров. Но даже когда стороны пришли к решению и переговоры формально закончились, взаимодействие продолжается. Оно связано с выполнением достигнутых договоренностей. На этом этапе формируется представление о надежности партнера, о том, насколько строго он следует подписанным им документам.

Для российских предпринимателей это совершенно новая область деятельности. Отсюда и соответствующее отношение к переговорам. В одних случаях – это просто растерянность, в других – наши предприниматели прибегают к методам, усвоенным при командно-административной системе. В результате переговоры «не идут», партнеры терпят убытки, а иногда безвозвратно теряют возможность наладить взаимовыгодные внешнеэкономические связи [4]. Выход один – научиться искусству ведения переговоров. В процессе ведения переговоров поведение участников может соответствовать трем различным подходам. Первый подход отвечает идее противостояния сторон. Степень противостояния может меняться в широких пределах: от простого желания добиться торговых уступок до стремления добиться от партнера по переговорам максимума возможного. Такой подход связан со многими негативными моментами. Участники переговоров могут чувствовать себя ущемленными.

Стратегическое расположение "сил" и правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей к вам могут выражаться через то, какое место они занимают за столом относительно вас.

Эта позиция позволяет хорошо видеть глаза и жесты посетителя, создать у него ощущение собственной значимости, свободы и естественности поведения, открытости и искренности. Вы этим продемонстрировали ему свое уважение и дружелюбие.

Полное равноправие и доверие собеседников. Хозяин пускает гостя на свою территорию, подчеркивая тем самым общий интерес в решении проблемы. Чаще всего так сидят друзья и люди, занятые общим делом. Это способствует созданию неформальной атмосферы разговора с максимальной искренностью обоих участников.

Стол является естественным барьером между собеседником, что приводит к тому, что каждый занимает жесткую позицию, отстаивая свои интересы. Создается атмосфера «кто кого» победит. Посетитель чувствует напряженность и скованность, а хозяин чувствует себя начальником, разговаривающим с подчиненным.

Здесь наибольшее влияние имеет человек А, сидящий во главе стола спиной к стене. Второе по степени влияния место занял В, он также видит всех присутствующих, но сидит спиной к двери. Ближе всех к «главному» сел С, отведя себе тем самым третье по важности место. Четвертое по важности место у D, и самое скромное место отвел себе Е. Человек В будет скорее всего вести себя несколько конфронтационно по отношению к вам, а человек С будет выражать вам одобрение и согласие, а человек Е продемонстрирует готовность подчиняться любому вашему решению.

Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности, и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, потому что каждому за столом выделяется одинаковое пространство. К сожалению, король Артур не понимал, что если социальный статус одного человека выше, чем статус остальных присутствующих, это приводит к неравному распространению власти и влияния между остальными членами группы. Король обладает наивысшими полномочиями за круглым столом, и это означает, что сидящим по обе стороны от него, невербально выделяется больше власти и уважения, чем остальным, причем рыцарь, сидящий справа имеет больше влияния, чем рыцарь, сидящий слева. Степень влияния уменьшается в зависимости от удаленности рыцаря от короля.

Не осознав общие закономерности, присущие процессу переговоров, невозможно правильно, с учетом ваших целей и задач, построить взаимодействие с партнером. На начальных этапах, приступая к ведению переговоров, не стоит жалеть время на анализ того, что произошло и происходит на данных переговорах, как строится процесс их ведения. В дальнейшем это будет сведено до автоматизма и не понадобится столь подробного разбора. Появится то, что обычно называется опытом ведения переговоров. Однако, чтобы это действительно произошло, придется потратить немало усилий. Нельзя научиться вести переговоры, не участвуя в них [5]. Поэтому при наличии любой возможности, имеет смысл ее использовать.

С каждым новыми переговорами приобретается опыт, оттачиваются навыки [6]. Представляется, что за переговорами – как средством урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций, а также средством, обеспечивающим сотрудничество различных социальных субъектов большое будущее. Они приходят на смену силовым и командным методам, обеспечивая наиболее гармоничное развитие социальной и экономической жизни.

Список используемых источников:

1. Бельдова М.В., Рогова А.В., Шардаков Б.А. Деловой протокол и этикет. Практика применения. М.: Профессиональное издательство, 2008. 192 с.
2. Richard M. SandEsquire, MaryJaneMcCaffree, PaulineInnis: Protocol: TheCompleteHandbookofDiplomatic, OfficialandSocialUsage, 35th Anniversary Edition, 2013.
3. Попов В.И. Современная дипломатия: теория и практика. Дипломатия – наука и искусство. М.: Международные отношения, 2010. 576 с.
4. Семенов И.Н. Российский дипломатический протокол. М.: Белый город, 2011. 240 с.
5. Воронецкий А.В. Опыт формирования непрерывного казачьего образования (на примере МГУТУ им. К.Г. Разумовского) // Образование и наука: современное состояние и перспективы развития. Тамбов: Консалтинговая компания Юком, 2013.
6. Воронецкий А.В., Складнева В.В. Духовно-нравственное и патриотическое воспитание в системе непрерывного казачьего образования во время информационно-идеологических диверсий в СМИ (на примере ФГБОУ ВО МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)) // Наука, образование, общество: актуальные вопросы и перспективы развития. Люберцы. 2015.

© 2015, Воронецкий А.В., Складнева В.В.
Организация деловых переговоров на
международном уровне

© 2015, Voronetsky A.V., Sklyadneva V.V.
Organization of business negotiations at the
international level