

УДК 316.77(075.8)

**В. С. ПАНАРИНА, А. З. КРАЙНЯЯ, Г. Ю. АТАНОВА**

ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»

**ПЕРЕГОВОРЫ КАК ВАЖНАЯ ФОРМА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Аннотация.** В статье рассмотрены особенности ведения переговоров как одной из важных форм делового общения. Акцентировано внимание на использовании вербальных речевых формул в процессе деловых переговоров, а также на специфике межнационального партнёрства с учётом ментальных и культурных особенностей сторон.

**Ключевые слова:** коммуникация, деловое общение, переговоры, деловые партнёры, речевые формулы.

В современном мире глобализации экономики страны стремятся к сотрудничеству во всех сферах жизни, поэтому на первый план выдвигается проблема деловой коммуникации. Трудности вызывает не только процесс ведения переговоров, но и речевые формулы, которые используются партнёрами. Это обуславливает актуальность темы исследования.

Цель работы – рассмотреть переговоры как одну из важных форм коммуникации в деловой сфере.

В науке так определяют понятия «коммуникация», «межкультурная коммуникация» и «деловая коммуникация»:

1) *коммуникация*, по определению С. Г. Тер-Минасовой, является процессом обмена сообщениями, в котором постоянно происходит воспроизведение смыслов, так как они не сходятся у людей, говорящих на одном и том же языке и выросших в одной и той же культуре [5, с. 25]. Следовательно, коммуникация позволяет обмениваться информацией, опытом и способом налаживания контактов. Коммуникация способствует обмену информацией, опытом и является способом налаживания контактов, но её эффективность зависит от способности всех участников данного процесса полноценно понимать друг друга;

2) *межкультурная коммуникация*, по определению Е. М. Верещагина и В. Г. Костомарова, – это адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам [1]. В деловой сфере межкультурная коммуникация жёстко регламентирована и функционирует для решения конкретных задач;

3) *деловая коммуникация*, как отмечает А. П. Панфилова, – это процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр. [4]. В деловой коммуникации объектом общения является деятельность, а партнёр по коммуникации выступает как личность, которая важна для субъекта.

Можно выделить следующие формы деловой коммуникации: *переговоры; деловая беседа; совещание, пресс-конференция, деловая дискуссия; деловая переписка; критика в деловой коммуникации* [3].

Рассмотрим переговоры как одну из важных и наиболее распространённых форм делового общения.

*Переговоры* являются неотъемлемой частью деловых контактов и призваны выработать совместное решение проблемы, представляющей интерес взаимовыгодного сотрудничества. В большинстве случаев о переговорах предварительно договариваются. Умело организованное деловое общение имеет большое значение в деловых переговорах.

Переговоры проводят для обсуждения конкретной цели и выработки договорённостей. Эффективными считаются переговоры, в результате которых, благодаря взаимным уступкам, приходят к разумному соглашению.

По мнению П. Форсайта, существуют такие этапы переговоров: 1) *начальный (подготовительный, исследовательский, дискуссионный, диагностический)*; 2) *аргументация и определение общих рамок будущего соглашения*; 3) *заключительный* [6, с. 71].

Однако чётко определить рамки каждого из этапов переговорного процесса не возможно, так как всё непосредственно зависит от характера делового общения и возникшей ситуации.

На *подготовительном этапе* выявляют цели переговоров, позиции и интересы деловых партнёров, но остается ряд моментов, требующих уточнения. Важное место занимает выбор помещения для проведения переговоров, которое предлагает инициатор. При этом не стоит настаивать на своём предложении, следует учесть пожелания партнёра. Можно использовать такие речевые формулы: *Если у Вас нет других предложений ...; Если Вы не возражаете ...; Можем согласиться ...*

На этом этапе происходит устранение двусмысленности в позициях деловых партнёров. Иногда участники переговоров вносят предложения, которые способствуют более чёткому пониманию решаемой проблемы, созданию позитивной атмосферы, влияющей на процесс делового общения. Они могут воспользоваться формулами: *Извещаем Вас о том, что ...; Считаем необходимым поставить Вас в известность о ...*

На начальном этапе определяют точки взаимопонимания в позициях, которые станут основой переговоров. Деловые партнёры могут выяснять подробности, несущественные детали, используя выражения: *Не хотите ли взглянуть...?; Уточните, пожалуйста, ...; Не согласитесь ли Вы...?* Это важный этап переговоров, поскольку невыясненные спорные вопросы могут привести к различному пониманию заключённого договора.

На *этапе аргументации и определения общих рамок будущего соглашения* партнёры стремятся убедить друг друга в целесообразности принятия именно своего предложения. При выявлении спорных, конфликтных или неприемлемых элементов в позиции делового партнёра следует немедленно об этом ему сообщить, т. е. на этом этапе аргументы необходимо использовать для того, чтобы показать, что в позиции участников переговоров неприемлемо и не может стать частью соглашения: *Мне кажется это не вполне убедительным ...; Позвольте не согласиться с Вами ...; Едва ли это возможно ...* Важнейшая задача данного этапа – единодушие, согласование позиций по основным вопросам, что способствует перспективе определения совместных рамок будущего договора.

На *заключительном, наиболее «жарком», этапе переговоров* согласовывают позиции и разрабатывают договорные документы. Деловые партнёры вносят свои предложения, проекты резолюций, поправок к ним. Далее происходит согласование позиций, которое уместно проводить в два хода: сначала вырабатывают общую формулу, а затем рассматривают детали – редактируют текст будущего договора. На этом этапе договорённость может быть оформлена в виде согласованных принципов, структуры документа, компромиссного варианта проекта текста соглашения. Двусторонние договоры составляются на языках договаривающихся сторон, многосторонние – на одном, двух и более языках.

Чтобы деловые переговоры были эффективны, необходимо разработать правильную тактику взаимодействия: знать не только общепринятые нормы делового общения, но и особенности менталитета, национальных традиций народа, к которому принадлежит партнер, а также особенности деловой этики, норм поведения, которые существуют в его стране. Кроме того, на исход переговоров могут повлиять межличностные отношения. Поэтому симпатия и антипатия партнёра может зависеть от того, насколько вторая сторона проявляет уважение к культуре, национальным традициям и обычаям делового собеседника.

Важно учитывать национальность делового партнёра. На наш взгляд, во многих зарубежных странах большое внимание уделяется мелочам, но любая неточность, одно неловкое движение, – и можно попасть впросак или оскорбить своего делового партнёра. Так, в Англии в разговорах со своими деловыми партнёрами не стоит обсуждать Северную Ирландию, жизнь королевской семьи, частную жизнь, религию и деньги. Если сделать подарок немецкому партнёру по бизнесу, не стоит ожидать ответного презента. В Германии они не приняты в деловом общении. При прощании не следует говорить немецкому деловому партнёру «звони». В Германии телефон существует для дела, а не для светских бесед [2].

Сегодня, работая на совместных предприятиях или во многонациональных концертах, международных проектах, специалистам необходимо владеть знаниями речевых форм общения в поликультурной среде, которые помогали бы предупреждению межкультурных конфликтов.

Итак, деловые переговоры являются одной из важных форм коммуникации. Участники переговорного процесса стремятся достичь договорённости посредством консенсуса, что требует от них

согласованности позиций, формируя пути для взаимовыгодного сотрудничества. Эффективность коммуникации в деловой сфере зависит от её участников, которые должны соблюдать нормы делового и межкультурного общения, уместно использовать формулы речевого этикета, создавать благоприятную атмосферу во время переговоров.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Верещагин, Е. М. Язык и культура [Текст] / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. – М. : Рус. яз., 1990. – 120 с.
2. Зельдович, Б. З. Деловое общение [Текст] : учеб. пособ. / Б. З. Зельдович. – М. : Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
3. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации [Текст] : учеб. пособ. / Е. А. Науменко. – Тюмень : ТГУ, 2013. – 352 с.
4. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] : учебное пособие / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, ИВЭ СЭП, 2001. – 496 с.
5. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация [Текст] / С. Г. Тер-Минасова. – М. : Слово, 2000. – 265 с.
6. Форсайт, П. Успешные переговоры [Текст] / П. Форсайт. – М. : Гиппо, 2004. – 128 с.

Получено 30.01.2017

В. С. ПАНАРИНА, О. З. КРАЙНЯ, Г. Ю. АТАНОВА  
ПЕРЕГОВОРИ ЯК ВАЖЛИВА ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ  
ДОУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури»

**Анотація.** У статті розглянуто особливості проведення переговорів як однієї з важливих форм ділового спілкування. Акцентовано увагу на вживанні вербальних мовленнєвих формул у процесі ділових переговорів, а також на специфіці міжнаціонального співробітництва з урахуванням ментальних і культурних особливостей сторін.

**Ключові слова:** комунікація, ділове спілкування, переговори, ділові партнери, мовленнєві формули.

VITALIYA PANARINA, ALEKSANDRA KRAYNYAYA, HALYNA ATANOVA  
NEGOTIATIONS AS AN IMPORTANT FORM OF BUSINESS COMMUNICATION  
Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture

**Abstract.** The article considers the features of negotiating as one of the important forms of business communication. Attention is focused on the use of verbal speech formulas in the process of business negotiations, as well as on the specifics of the interethnic partnership, taking into account the mental and cultural characteristics of the parties.

**Key words:** communication, business communication, negotiations, business partners, speech formulas.

**Панарина Виталия Сергеевна** – студентка гр. ПМ-23 ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: лексикология, культура русской и украинской речи; межкультурная коммуникация.

**Крайняя Александра Зорановна** – студентка гр. ПМ-23 ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: лексикология, культура русской и украинской речи; межкультурная коммуникация.

**Атанова Галина Юрьевна** – ассистент кафедры прикладной лингвистики и межкультурной коммуникации ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: лексикология, культура русской и украинской речи; межкультурная коммуникация.

**Панаріна Віталія Сергіївна** – студентка гр. ПМ-23 ДОУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури». Наукові інтереси: лексикологія, культура російського й українського мовлення; міжкультурна комунікація.

**Крайня Олександра Зоранівна** – студентка гр. ПМ-23 ДОУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури». Наукові інтереси: лексикологія, культура російського й українського мовлення; міжкультурна комунікація.

**Атанова Галина Юріївна** – асистент кафедри прикладної лінгвістики та міжкультурної комунікації ДООУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури». Наукові інтереси: лексикологія, культура російського й українського мовлення; міжкультурна комунікація.

**Panarina Vitaliya** – student, gr. PM-23, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: lexicology, culture of the Russian and Ukrainian speech; cross-cultural communication.

**Kraynyaya Aleksandra** – student, gr. PM-23, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: lexicology, culture of the Russian and Ukrainian speech; cross-cultural communication.

**Atanova Halyna** – Assistant Professor, Applied Linguistics and Intercultural Communication Department, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: lexicology, culture of the Russian and Ukrainian speech; cross-cultural communication.