

Ф. А. Моисеева

*ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики
торговли имени Михаила Туган-Барановского»
Донецк, Украина
e-mail: inozmov@mail.ru*

ПЕРЕГОВОРЫ КАК ВЕРБАЛЬНЫЙ СПОСОБ УПОРЯДОЧИВАНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

В данной статье рассматриваются переговоры как вид и форма социальной активности людей, как вид социального взаимодействия, который реализуется в межличностных связях и отношениях.

Ключевые слова: переговоры; отношения; взаимодействие; коммуникация; информация; социальное общение.

F. A. Moiseyeva

*State organization of higher professional education «Donetsk national university of economics and trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky»
Donetsk, Ukraine.
e-mail: inozmov@mail.ru*

NEGOTIATIONS AS A VERBAL METHOD OF BUSINESS COMMUNICATION SETTLEMENT

This article examines the negotiations as an aspect and form of social activity and as an aspect of social interaction realized in the interpersonal ties and relations.

Key words: negotiations; relations; interaction; communication; information; social intercourse.

Среди многих видов и форм социальной активности людей именно переговоры выступают главным фактором в упорядочивании отношений, утверждении согласованности в действиях и миролюбия в установлении контактов.

Для обозначения переговоров как относительно самостоятельного явления социальной жизни и выявления его характерных особенностей необходимо ввести их в систему более общих в понимании и значении феноменов «отношения», «общение», «коммуникация». Переговоры в широком смысле являются разновидностью социального взаимодействия, которое реализует себя в совокупности социальных связей и отношений. Социальные связи и отношения обозначают взаимообусловленность явлений, происходящих в совокупной жизнедеятельности людей, разделенных временем и пространством. В переговорах участвуют, по крайней мере, две стороны, которые представляют одухотворенного социального

субъекта, индивида или группу. В характеристике переговоров важное место занимает его динамика, которая и обуславливает процессуальность, как их характерную особенность. Динамика переговоров предполагает векторную направленность: от разногласий – к соглашениям, от соображений – к действиям и поступкам. Переговоры – способ превалирования общего над частным, главного – над второстепенным. Участники переговоров, как правило, являются личностями, реализующими свои интересы, или интересы, делегированные им сообществом или организацией. Они наделены статусом, играют определенную роль, имеют свои конкретные цели, удовлетворяют свои потребности. «Итак, – утверждает Э. Муньё, представитель французского персонализма, – межличностное общение для того, чтобы быть положительным, требует постоянной взаимности, взаимного обогащения». Позитив межличностного общения предполагает систему духовных практик: «Способность выйти за собственные пределы, уметь понять и принять позицию «другого» и т. д. [1, с. 136].

Переговорная, как и любая человеческая деятельность, представляет собой способ взаимодействия человека с окружающим миром, она рассматривается как человеческая активность, связанная с преобразованием объектов; имеет форму процесса, в котором начальный этап связан с конечным этапом содержательной связью, причем эта связь определяется субъектом деятельности [2, с. 118–119]. В гносеологическом понимании, переговорная деятельность – это система субъект – субъектных отношений действующего лица, который познает мир.

Как вид межличностной связи, переговоры должны иметь еще одно измерение. Ход переговоров или переговорный процесс имеет тенденцию трансформироваться в общение. Общение, по мнению российского специалиста М. Кагана, которое не потеряло своей актуальности и сегодня, является многоуровневой системой. На макроуровне определяющей является антропологическая направленность общения, фиксирующая принадлежность субъектов к большим социальным группам, таким как этнос. На микроуровне общение приобретает чисто личностный характер. Здесь большое место занимает рефлексивность субъектов общения, что способствует появлению нравственно-психологических феноменов, таких как долг, совесть, ответственность, справедливость. На микроуровне особое значение приобретает взаимопонимание между субъектами общения, их самооценка, самовнушение [3, с. 142–146].

Общение можно классифицировать по целому ряду критериев: по темпоральности (длительное или кратковременное), по механизму осуществления (прямое, опосредованное, дистанционное), по способу проникновения в суть социальных процессов (глубинное, поверхностное.)

Общение имеет много видов и форм. Для анализа переговоров важно подчеркнуть его причастность к практическому общению, которое осуществляется в процессе трудовой, профессиональной, предпринимательской, организаторско – управленческой деятельности, включая PR, и аккумулируется в полезность и результативность. Существует несколько подходов к интерпретации феномена «деловое общение». Так, М. Каган видит отличительную особенность делового общения в обеспечении эффективности любой социальной активности. А. Зарецкая, российский специалист в сфере общения и языковых коммуникаций, специфику делового общения связывает с любой профессиональной коммуникативной формой деятельности (чаще всего языковой), лежащей в области, которая определяется ответами на четыре вопроса: 1) Для чего говорим? 2) Что мы хотим сказать? 3) Какими средствами мы это делаем? 4) Какая реакция на наш язык? »[4, с. 4]. А. Лунева и Е. Хорошилова, тоже представители российского социально-философского знания, характеризуют деловое общение через общую социально-практическую деятельность людей [8]. К характеристике делового общения относятся такие положения как его обусловленность экономическими условиями, политическими стратегиями, культурными преобразованиями, цивилизационными процессами. Как показывает в своих исследованиях представитель украинской социально-философской мысли М. Дмитренко, появление делового общения можно отнести к вполне определенному историческому периоду, когда с развитием капиталистического хозяйствования начинает расширяться сеть торгово-коммерческих и финансовых операций, налаживается учет и контроль над денежными потоками и за продукцией промышленных предприятий, ее продвижением и реализацией. В таких условиях получают распространение термины «дело» или «бизнес», обозначающие некоторую продуктивную активность. Индивидуальная инициатива, распорядительность, приносящие видимую пользу, которая исчисляется материально или финансово, творческий порыв в реализации задуманных перспектив – все это обернулось способностью создавать особого рода энергию, которая и трансформировалась в деловое общение [5, с. 46–50]. Вместе с тем, имеет место быть более узкая интерпретация исследуемого феномена. Так, например, автор сербохорватского издания П. Миич обосновывает мнение о том, что деловое общение – это устный контакт между собеседниками, которые имеют для этого необходимые полномочия и ставят перед собой цель решения вполне конкретных проблем. При таком подходе происходит фактическое сведение делового общения к переговорам и поэтому именно он является исходным для данного исследования, позволяет отличительные черты делового общения перевести в пе-

переговоры как его конкретные процедуры или фрагменты. Это позволяет нам вывести такое определение.

Переговоры – это такая система социальных связей, которая регулируется системой требований, а также обязательств, которые сконцентрированы, с одной стороны, в советах, указаниях, которые не сводятся к узаконенным кодексам, а с другой – фиксируются в актах документального назначения. Нормативная система делового общения спонтанная. Она закрепляется и размножается с помощью стереотипных действий, наглядности и практики. Добровольно-принудительный характер требований к осуществлению переговорного процесса направлен на успех проводимого мероприятия, поэтому переговоры предполагают не только желание в нем участвовать, но и умение его осуществлять, быть к нему адаптивным.

Переговорный процесс имеет процедурный характер. Следует отметить, что само слово «процедура» в переводе с латинского обозначает продвигаться, идти вперед. Современное толкование слова «процедура» предполагает длительное, последовательное дело, порядок, обряд, которого строго придерживаются или официальный порядок действий, выполнение, обсуждение чего-либо. Процедурный характер переговоров вызывает особое внимание к его формальной стороне вместе с содержательной, смысловой. В переговорном процессе наблюдается диалектическое единство содержания и формы, где последняя призвана демонстрировать порядок, дисциплину, серьезность проводимого мероприятия. Требования к форме предоставляют переговорному процессу высокую степень официальности, что исключает развлекательность, фриivolность, внимание к индивидуальным особенностям, кроме статусных приоритетов, благодаря которым участникам удастся себя позиционировать.

Для переговоров не характерно игровое настроение. Переговоры – это не игра во всех ее признаках. Однако, как и игра, переговоры строятся на определенных обязательных правилах, которые необходимо строго соблюдать всем участникам переговорного процесса. Кроме этого, переговоры предполагают состязательность. Такие элементы игрового поведения как притворство, лавирование, создание иллюзии приемлемы в переговорах и не квалифицируются как некорректные. Участник переговоров не только игрок, он актер, проигрывающий свою роль. Причем, как пишет Кант: «Чем больше цивилизованнее люди, тем больше они актеры; они внешне проявляют симпатию, уважение к другим, скромность, бескорыстие, хотя этим никого не обманывают ... На самом деле благодаря тому, что люди играют эту роль, в конце концов, добродетели, которые они притворно проявляли в течение длительного времени, мало-помалу могут действительно проснуться и стать убеждением» [6, с. 384].

Конец XX и начало XXI веков демонстрируют резкие изменения в коммуникационных процессах социума и в связи с потерей единственного мировосприятия как со стороны индивида, так и общества, в связи с новым взглядом на вещи и представлениями в результате экспансии компьютерной индустрии на разных уровнях и развития медиа-рынка, который способствует формированию новых коммуникативных навыков. В этих условиях, наблюдается рождение новых экспликационных форм агональности, которые проявляют себя в различных видах состязательности: провокация, столкновения, вызов и т. д. Состязательность, которая сопровождает переговоры, может получить статус диспута, полемики, где противостояние в процессе достижения успеха может выступать в качестве индикатора взаимопонимания. Диалоговый характер переговоров может переродиться в конкуренцию, где агональность выступает способом сохранения не только своей позиции, но и ментальности.

Переговоры включаются в коммуникативное пространство социума весьма оригинально, приобретая модус коммуникативности. Субъекты переговорного процесса и общаются, и коммуникатируют. При интерпретации переговорного процесса понятия «общение» и «коммуникация» используются не как синонимы, а как, взаимно дополняющие друг друга. Понятие «общение» обозначает общее, единое, объединяющие. Оно шире, чем «коммуникация». В общении главными сторонами выступают материальная, практическая, информационная и духовно-практическая. Они существуют в связях между людьми, тогда как коммуникация имеет целью только однонаправленный процесс передачи информации от отправителя к получателю, которая в ходе движения уменьшается. В общении происходит не только передача, а еще и циркуляция информации между партнерами, в результате чего она увеличивается в своем объеме. В общении нет ни отправителя сообщений, ни получателя, а есть собеседники. Под коммуникацией же следует понимать любой обмен информацией между динамическими системами или подсистемами этих систем, которые способны принимать информацию, хранить ее. Переговоры, как проявление делового общения, предусматривают обмен мнениями, сообщениями, передачу информации. Они строятся на основных приемах социальной коммуникации, как речевая - речевая активность, на информационном обмене, работе мысли, направленной на определенную ситуацию социального действия.

Акцентируя внимание на том, что переговорный процесс хотя и предполагает решение проблем и оказание влияния для достижения взаимопонимания и соглашений, думается, что эти два вида деятельности не отражают природу социальной интеракции в переговорах. Переговоры отличаются от коммуникации тем, что они сосредотачиваются на несовмести-

мости посягательств сторон и используют стратегии и тактики, которые нацелены на достижение выгодных для обеих сторон результатов. Коммуникация является центральной частью этого процесса. Как утверждают Д. Белл, Е. Мерманн, переговоры – это, прежде всего, комплексный процесс вербальных и невербальных интеракций.

Переговоры входят в информационное пространство социума, поскольку является способом накопления, закрепления трансляции социального знания, куда входят определение предмета переговоров, подбор фактического материала, разработка стратегических и тактических приемов, анализ личностного потенциала партнеров. Переговоры аккумулируют в себе социальное знание в той мере, которое диктует предмет переговоров и куда, прежде всего, включаются его политическая, экономическая, социологическая, и морально-психологическая составляющие. Сегодня особую роль для ведения переговоров приобретает гуманитарное знание, которое содержит в себе информацию о культурной жизни общества и человека, об аксиологическом измерении их бытия.

В переговорном процессе происходит реализация социального знания в индивидуальное сознание. В этом процессе формируется личностный смысл, который трудно выражается в вербальных формах общения, а потому завуалирован в языке телодвижений, интонациях и др. Понимание, как процесс схватывания содержания, очень важно для переговоров, поскольку именно эта гносеологическая процедура предполагает не только усвоение, но и его интерпретацию. В переговорах понимание выполняет целый ряд функций: во-первых, определяет скорость (временной интервал переговоров), во-вторых, способствует эффективности (улавливания глубинных смысловых потоков обсуждаемых проблем); в-третьих, вызывает общие для всех участников переговоров интеллектуальные и эмоциональные реакции, которые приводят к согласованию. Понимание усиливает диалоговый потенциал переговоров: обмен речевыми выражениями как раз и демонстрируют интересы участников и их целевые устремления. В диалоге переговорного процесса понимание объединяет два уровня: смысловую структуру личности (знать, что) и смысловую структуру коммуникации (знать, как). Переговоры существуют в формате диалога не только в смысле коммуникации, но и в смысле такого взаимодействия, где слова и обозначают действия, и заменяют их, а именно в том случае, когда в этих действиях отсутствует аналог физической активности, таких, например, как «заявляю», «обязуюсь» и т. д. Именно поэтому дискурс переговоров рассматривается как способ диалогично-аргументированного удовольствия противоречивых требований по содержательному наполнению аргументированных и нормативных высказываний и действий, с целью достижения универсального консенсуса [7, с. 40].

Итак, переговоры принадлежат к социальному взаимодействию. Они реализуют себя в межличностных связях и отношениях, которые транслируются в деловое общение, официальную, формализованную и социально-значимую сферу общественной жизни. Процедура является способом организации переговорного процесса. Коммуникативность, присущая переговорам, способствует реализации его участниками их интересов и целей. Переговоры отличает игровой настрой, агональность как оригинальная возможность отстоять его участниками свои позиции. В информационном пространстве переговоров происходит накопление, закрепление и трансляция социального знания через дихотомию истины и лжи. В гносеологических механизмах понимание определяет содержательную сторону протекания переговоров, способствует эффективности в решении обсуждаемых проблем, актуализации диалога, который реализуется через обмен речевыми выражениями. Личностный потенциал участников переговорного процесса активизирует моральную императивность как предпосылку взаимопонимания и успеха.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Муньё, Э. Персонализм / Э. Муньё // Французская философия и эстетика XX века / предисл., пер. с фр. П. Мореля. – М. : Искусство, 1995. – С. 105–215.
2. Философский словарь / И. Т. Фролов [и др.]; под ред. И. Т. Фролова. – 5-е изд. – М. : Политиздат, 1987. – 590 с.
3. Каган, М. С. Мир общения / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 315 с.
4. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая. – М. : Акад. нар. хоз-ва : Дело, 2002. – Т. 1. – 696 с.
5. Дмитренко, М. И. Деловое общение в социокультурной динамике социума / М. И. Дмитренко // Гуманітарний часопис : зб. наук. пр. / Харк. авіац. ін-т. – Х., 2009. – № 2. – С. 46–51.
6. Кант, И. Сочинения : в 6 т. / И. Кант. – М. : Мысль, 1966. – Т. 6 : Антропология с прагматической точки зрения. – 743 с.
7. Саражим, К. С. Дискурс як соціолінгвальне явище: методологія, архітектоніка, варіативність : монографія / К. С. Саражим; за ред. В. Різуна. – К. : Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2002. – 392 с.
8. Лунева, О. В. Психология делового общения : учеб. пособие / О. В. Лунева, Е. А. Хорошилова. – М. : ВКШ, 1987. – 84 с.