

ОСОБЛИВОСТІ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕСУ, ЯК ВИЗНАЧАЛЬНОГО, ІСТОРИЧНО ОБУМОВЛЕНОГО ФАКТОРУ ВЗАЄМОВІДНОСИН СУСПІЛЬСТВА

Постановка проблеми у загальному вигляді. Людство із самого початку свого існування завжди мало певні комунікативні процеси, завдяки яким ми маємо змогу спостерігати інновації сьогодношньої цивілізації, а також зокрема і читати рядки цієї статті. Інформатизація суспільства спричинила дивовижні відкриття та досягнення, завдяки яким людство отримало змогу досягти Космосу, пірнути на дно океану, чи просто зробити свою оселю комфортною та затишною. Цей розвиток зміг відбутися завдяки здібностям людини до створення нового, а також завдяки визначальному фактору відносин – здатності вести діалог. Коли ми згадаємо історію про Вавелонську вежу, люди не змогли довести справу до кінця, добудувати вежу, адже не мали змоги знайти спільну мову між собою. І як наслідок вежа не була добудована. Ведення переговорного процесу є необхідною складовою нашого повсякденного життя. Якість ведення переговорів, будь то на вищому рівні між главами держав, чи то між продавцем і покупцем на ринку, саме вона визначає чи зможуть держави домовитись, і чи зможе покупець придбати необхідне йому по прийнятній ціні та якості. Вміння вести діалог є основною складовою досягнення поставленої мети.

Огляд останніх досліджень і публікацій. Необхідно зазначити, що тематика переговорів є достатньо широкою. Тому вона має широкий спектр дослідження. Від дипломатії до битових перемовин. На пост радянському просторі необхідно виділити Сафрончука В.С., Семенова И.Н., Василенка И.А., Котельнікова В.Ю., Лебедева М.М., і т.д. Закордонних досліджень більше, ізосновних потрібно виділити праці Г.Кіссінджера, З.Бжезинського, Т.Феррис, Дж. Фокс та багатьох інших. Праці та дослідження авторів тематики переговорного процесу широко розгалужені, оскільки стосуються майже усіх сфер життя людини. Проте основною рисою усіх досліджень є методологія переговорного процесу як такого. Чи то дипломатичні переговори, чи бізнес зустрічі. Тактика та стратегія залишається незмінною.

Формулювання завдання дослідження. Дане дослідження має визначити основні особливості переговорного процесу та частково дослідити основні тенденції ведення переговорів.

Виклад основного матеріалу. Що являє собою процес введення переговорів? Хотілося би почати з того, що саме розуміння «переговорів» надає людині майже безмежні можливості в спілкуванні з іншими людьми та в розумінні самого себе. Що в нас впливає в уяві при слові «переговори»? Які асоціації з'являються в думках? Це щось пов'язане із політикою, великими контрактами, багатоповерховими будинками та дорогими авто, чи не так? Образ рукоштовання є символічним прикладом такого уявлення.

Але це зовсім не повна картина. «Переговори» в нашому житті оточують нас цілком усюди. Ми з Вами почали вести переговори ще з самого дитинства, коли при народженні здійснювали галас, і тим самим ще того не розуміючи, сповістили оточуючих про свої потреби, що нам холодно, ми хочемо їсти, тощо. А впродовж кількох наступних років успішно використовували тактику «галасу» за для досягнення своїх цілей. Коли нам хотілося мати іграшку, чи будь що. Ми почали усвідомлювати, що така тактика працює, і успішно користувалися нею. Тому саме потрібно зазначити, що «переговори» оточують нас звідусіль від самого народження. Людина є істотою комунікабельною. І тому кожному з нас необхідно мислити і думати що сказати іншим, як себе вести, щоби виконати поставлені цілі. Як побудувати речення таким чином, які слова підібрати, щоби реципієнт, той хто приймає нашу інформацію, таки отримав її і зробив необхідне саме нам. Інакше

кажучи, ми думаємо що сказати при телефонній розмові, коли купуємо хліб в магазині, коли запрошуємо дівчину на побачення. Коли б ми не думали що казати і як себе поводити, справа б не змогла відбутися. Оскільки ми би не могли висловити інформативний посил другій стороні. А вона не розуміючи нас, не змогла би зробити те, що нам потрібно. Отже, усе наше життя є суцільним процесом ведення переговорів на різних рівнях. Все наше життя наповнене правилами та стратегіями, які ми самі вигадали для себе, за для досягнення поставлених нами цілей. «Переговори» є інструментом поведінки нашої особистості серед інших.

Якщо Ви уявите себе на безлюдному острові, де немає жодної людини і ніяких тварин. Лише пальми та океан. Не думайте про їжу чи дім. Думайте лише про те, що Ви самі на цьому острові. Як би Ви поводити себе в такому випадку? Через деякий час, Ви би почали робити те, що першим спало на думку. Ви би робили все що заманеться. Почуття свободи від усього. Але коли ми поселимо на цей острів, скажімо жінку, Ваша поведінка одразу ж зміниться. Чому? Тому що до Вашого інформаційного поля потрапив об'єкт, який має для Вас інтерес. І тепер ви будете замислюватись над тим, що сказати і як себе вести. Тепер Ви аналізуєте себе, що і призводить до процесу «переговорів». До речі, потрібно зауважити, що для переговорів зовсім не важливо щось казати вголос. В деяких випадках саме мовчання і є найкращим виходом. В деяких випадках слова можуть бути зайвими, і достатньо просто щось зробити мовчки. А іноді і нічого не зробити. Але процес обміну інформацією буде виконаний.

Для нас переговорний процес є цікавим тому, що він дає нам змогу зрозуміти «що» нам потрібно, і «як» це отримати. Свого часу відомий магнат Дж. Рокфеллер висловив свою думку, щодо процесу перемовин, такими словами: «Вміння спілкуватися з людьми – це товар, який можна купити так само, як ми купуємо цукор чи каву... І я заплачу за це вміння більше, ніж за будь що інше на світі».[2] Виникає питання. Що саме потрібно для того, щоби отримати сильний результат зі свого боку. Що потрібно для того, щоби виграти переговори? Спочатку необхідно визначитись, що саме являє собою поняття «переговорного процесу». З огляду на вище сказане, ми можемо зупинитися на думці, що переговори є складним інструментом міжособистісних взаємовідносин, призначеного для того, щоби отримати виграшний результат досягнення своїх чітко поставлених цілей. Спектр застосування дуже різноплановий, але систематика виконання одна й та ж сама. Розглянемо приклад. Гра в шахи. Існують фігури, існують правила та рамки діяльності. Ми знаємо як ходить кожна фігура за правилами. І тому ми можемо передбачити результат цієї гри за правилами. Кожна партія може бути зіграна по різному, але результат один і той самий. Фігури та поле тіж самі. Як вони будуть діяти ми теж можемо уявити. Існують багато літератури про те як потрібно грати в шахи, за для того щоби виграти. В них описуються приклади гри професіоналів в минулому, нові рішення сучасності. Але формат початку гри «E2-E4» як існував, так і буде існувати далі. Оскільки історія циклічна. Фігури та правила не змінилися, вони лишилися тими ж самими. Можливо трохи розширилося інформаційна обізнаність гравців, виявилися нові ходи. Але на дошці все одно лишилося 32 фігури. Тому за для того, щоби вести переговори потрібно розуміти свою мету! За для чого Ви прикладаєте зусилля і який результат Вам потрібен. Після того як ви чітко усвідомлюєте мотивацію своїх дій, потрібно визначити з ким Ви ведете діалог, обізнаність другої сторони.[3] Цей етап є підготовчим етапом. Наприклад, коли Ви йдете до магазину купити хліб, Ви чітко знаєте що Ви йдете купити хліб. Ви знаєте де його можна купити, знаєте, в якій цінній категорії. Оскільки Ви мотивовані голодом. Одним із основних інструментів впливу на людину. Ви берете визначену кількість грошей, щоби купити хліб. Ви не дієте аби як. Ви не йдете до квіткового магазину і там не питаєте, чи продається там хліб. Ви вже знаєте де його можна дістати. А коли знаєте, то не йдете без грошей, аби просто спитати, а потім прийти вже з грошима. Ви дієте напрочуд впевнено. Знаючи усі складові процесу, і дієте за своєю поведінковою стратегією. Ви мотивовані та маєте ресурси, Ви знаєте що Вам потрібно і Ви знаєте як цього досягти. Це дуже простий

приклад, але він зрозумілий кожному з нас. Ми можемо купувати авто, літак чи нафтову компанію, але система Ваших дій буде такою ж самою як і при купівлі хлібу. З цього випливає передбачуваність та певна системність дій. Система стратегічної діяльності сторін.[4] Історія циклічна, тому історичний досвід є неоціненним для розуміння якості проведення переговорного процесу.

Тактичне забезпечення переговорів та визначення здобутків при кожному варіанті прийнятих рішень, є не легкою справою. Визначення позиційних інтересів переговорів, усвідомлення власних цілей у переговорах, прогнозування цілей та інтересів партнера на переговорах, оцінка ступеню узгодження інтересів за тактикою, що використовується для посилення власної позиції на переговорах – все це необхідно для отримання якісних рішень для Вашої сторони при веденні переговорів.[5]

В спілкуванні важливе значення має знання та врахування найбільш типових рис поведінки людей, якості їх характеру та моральних якостей. Співвідносини в переговорному процесі мають будуватися на таких демократичних нормах як: чесність, гідність, патріотизм, професіоналізм, моральність. Проте не завжди суб'єкт що веде переговори, та має демократичні цінності – може перегмогти в ході переговорного процесу.[6] Якщо ми згадаємо Макіавеллі, то і згадаємо вислів: «Ціль виправдовує засоби». Що свідчить про те, що для досягнення результату можуть бути використані різні методи, включаючи війну.[7]

Норми моралі, що склалися між людьми як в суспільному житті, так і в сімейному, є результатом багатоговікового процесу становлення взаємовідносин. Без дотримання цих норм, політичні, економічні, культурні відносини неможливі в тому розуміння, яке ми маємо на сьогоднішній день. Ми не можемо існувати і не рахуватися один з одним, не ставлячи один перед одним певних рамок. І тут дуже важлива роль надається етикету, загально прийнятним правилам поведінки. Етикетом є включна частина зовнішньої культури людини та суспільства. В нього входять ті вимоги, які мають характер більш або менш чітких правил церемоніалу, і в виконанні яких особливе значення має певна форма поведінки. Тобто суть в тому, бути передбачуваним, чи бути не передбачуваним. Роджер Доусон приводить приклад, коли один його колега дуже запізнився на конференцію і не встиг перевдягтися. Він прийшов не в діловому костюмі як усі, він виступав в спортивній формі. І саме це дало йому популярність та впізнаваність. Усі решта виступили, і вже наступного дня про них забули. А про нього згадують і до сьогодні. Тому в деяких випадках треба чітко визначитись, бути передбачуваним чи ні.[8] Систематика та методологія переговорного процесу буде більш розкрита в наступній статті. Дана стаття має на меті донести до читача основну ідею, домовитися можливо про все! Важливо знати сферу полі діяльності, інструменти впливу. Одним словом, потрібно знати «як» досягти мети. Чи то мирним шляхом, чи то збройним рішенням.[9] Чи поступками, чи радикальними діями. Завдання переговорів – отримати те, за для чого вони ведуться. Лише передбачивши більшість ходів на шаховій дошці, можливо виграти. Унікальність переговорного процесу як явища полягає в тому, що вивчаючи його. приходиш до висновку, що немає нічого неможливого перед тим, хто передбачив усі можливі варіанти подій.

Висновки. Як результат проведеного дослідження, необхідно провести такі висновки. Переговорний процес є складовою нашого життя. Розуміння переговорного процесу призводить до успішної діяльності суб'єктів. Ведення переговорного процесу є необхідною складовою нашого повсякденного життя. Він охоплює усі сфери нашої життєдіяльності. Якість ведення переговорів, будь то на вищому рівні між главами держав, чи то між продавцем і купцем на ринку, саме вона визначає чи зможуть держави домовитись, і чи зможе покупець придбати необхідне йому по прийнятній ціні та якості. Вміння вести діалог є основною складовою досягнення поставленої мети. Привести взаємовідносини до тієї цілі, яка потрібна Вам можливо за розумінням своєї чітко поставленої мети, маючи потенціал та ресурси, стратегію та системність дій. Оскільки

історія має циклічний характер і являю собою хронологію діяльності людства, саме вона переповнена прикладами тих чи інших результатів при наявності тих чи інших параметрів сил ведення переговорного процесу. Саме історія вчить нас досвіду. Суспільство є складною комунікативною системою міжособистісних відносин, тому знаючи правила та системність діяльності внутрішньо - суспільних гравців, можливо отримати той результат, який потрібен.

Анотація

Кожна людина починає своє життя в якості переговорника початківця. Не важливі наші погляди та смаки в житті, тим або іншим чином ми будемо втягнути в суспільні відносини, а значить і будемо вести переговори. Це неминучий процес. Переговори є комунікативним процесом між двома чи більше суб'єктами, які мають на меті винайти рішення загального питання, що відповідає їх потребам та інтересам. Навчившись бути кваліфікаційним переговорником, Ви допоможете собі навчитися приймати рішення, вирішувати питання, управляти конфліктами та зберігати відносини.

Ключові слова: переговори, взаємовідносини, ціль, рішення, розвиток суспільства, стратегія, історичний досвід.

Аннотация

Каждый человек начинает свою жизнь как начинающий переговорщик. Не важны наши предпочтения и взгляды в жизни, так или иначе взаимодействуя в обществе, мы будем вовлечены в процесс переговоров. Это неизбежный процесс. Переговоры являются процессом коммуникации между двумя и более субъектов, которые стремятся найти решение общей проблемы, которое отвечает их потребностям и интересам. Научившись быть квалифицированным переговорщиком, Вы сможете помочь себе уметь принимать решения, разрешать вопросы, управлять конфликтом и сохранять отношения.

Ключевые слова: переговоры, взаимоотношения, цель, решения, развитие общества, стратегия, исторический опыт.

Summary

Every human being starts from birth as a novice negotiator. No matter what our life preferences, we are compelled to negotiate for them. It is as inevitable. Negotiation is the process of discussion between two or more disputants, who seek to find a solution to a common problem, one that meets their needs and interests acceptably. Learning to be a skilled negotiator can help you make deals, solve problems, manage conflict, and preserve relationships.

Keywords: relationship, negotiation, aim, skills, decision, development of human, responsibility, strategy, historical experience.

Список використаних джерел:

1. Deborah M. Kolb and Judith Williams Everyday Negotiation. Navigating the Hidden Agendas in Bargaining. - San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2003. - 320 pages
2. [Roger Fisher](#), [William L. Ury](#), [Bruce Patton](#) Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. - New York, USA: Penguin Books; Revised edition, 2011. – 240 pages
3. Leigh Thompson The Mind and Heart of the Negotiator. - Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 5 edition, 2011. - 432 pages
4. Roger Dawson Secrets of Power Problem Solving. – USA, NJ, Career Press, 2011. - 224 pages
5. [Уильям Юри](#). Гарвардская школа переговоров. – М.: [Альпина Бизнес Букс](#), 2012. – 240с.
6. [Мария Шалунова](#), [Н. Захарович](#) Ведение переговоров и разрешение конфликтов. – М.: [Юнайтед Пресс](#), 2008. – 232с.

7. [Карстен Бредемайер](#) Искусство словесной атаки. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2011. – 184с.
8. Roger Dawson Basic Principles Make You a Smarter Negotiator. [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rdawson.com/articles/principles.html>
9. EDMA Проведение переговоров. [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.edma.com.ua/kbase/c3/id272>