

УДК 316.6:331.106.42

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/36-2-19>

Оксана МАКСИМЕЦЬ,

orcid.org/0000-0002-4833-5593

кандидат філологічних наук, доцент,

завідувач кафедри суспільно-гуманітарних наук

Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

(Мелітополь, Запорізька область, Україна) *oksana.maksymets@tsatu.edu.ua*

Анастасія АДАМОВИЧ,

orcid.org/0000-0002-7882-3416

кандидат філологічних наук, доцент,

доцент кафедри суспільно-гуманітарних наук

Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

(Мелітополь, Запорізька область, Україна) *anastasia.adamovich@tsatu.edu.ua*

ПЕРЕГОВОРИ ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

В епоху глобалізації спостерігається різка зміна вимог, що висуваються до комунікантів у процесі професійного спілкування. Нині увагу привертають наукові та методичні дослідження, що зосереджені на проблемах визначення комунікативного змісту навчання. Для сучасних досліджень характерним є посилення інтересу до вивчення мовленнєвих одиниць у комунікативному аспекті. Це і розвідки щодо формування культури мовлення, ділової комунікації, комунікативної професіограми фахівця. Так, аналізу прагматичних чинників застосування мовних елементів присвячені праці Ф. Бацевича, Л. Невідомської, Г. Почепцова, І. Шкіцької та ін. Щодо місця дискурсу у вивченні комунікації бажано виділити розвідки М. Макарова, В. Красних, О. Пушкіна, П. Зернецького.

Нині зміщуються пріоритети від вивчення мови як наукового явища до вивчення мови як інструменту спілкування. Це і зумовило постановку мети та завдань дослідження, оскільки необхідний аналіз взаємозумовленості вербальної та паравербальних форм спілкування як результату психічного контакту, що виникає в процесі взаємодії двох чи більше людей під час обміну інформацією. У статті проводиться аналіз переговорного процесу як складової частини ділової комунікації, виявляються особливості переговорів, наголошується на важливості розвитку комунікативних компетенцій у підготовці майбутнього фахівця.

У розвідці наголошується на важливій ролі переговорів у професійному спілкуванні, оскільки комунікативною метою переговорів є встановлення, підтримка і розмикання (вихід) контакту, виявлення ставлення до співрозмовника, створення індивідуального образу мовця. Також розглядаються чинники мовленнєвої поведінки особи, мотиви та комунікативна стратегія. Комунікативний зміст тут виступає загальним репрезентативним фактором для аналізу смислових компонентів комунікативних ситуацій під час переговорів як у мовленнєвому форматі, так і щодо ситуацій професійного спілкування.

Ключові слова: комунікативна компетенція, переговори, ділова комунікація, професійне спілкування.

Oksana MAKSYMETS,

orcid.org/0000-0002-4833-5593

Candidate of Philological Sciences, Associate Professor,

Head of the Department of Social Science and Humanities

Dmytro Motorny Tavria State Agrotechnological University

(Melitopol, Zaporizhia region, Ukraine) *oksana.maksymets@tsatu.edu.ua*

Anastasiia ADAMOVYCH,

orcid.org/0000-0002-7882-3416

Candidate of Philological Sciences, Associate Professor,

Associate Professor at the Department of Social Science and Humanities

Dmytro Motorny Tavria State Agrotechnological University

(Melitopol, Zaporizhia region, Ukraine) *anastasia.adamovich@tsatu.edu.ua*

NEGOTIATIONS AS AN INTEGRAL PART OF BUSINESS COMMUNICATION

There is a sharp change in the requirements for communicators in the process of professional communication in the era of globalization. Today, attention is drawn to scientific and methodological research focused on the problems of determining the communicative content of education. Modern research is characterized by increasing interest in the

study of communicative aspect of speech units. This includes research on the formation of the culture of speech, business communication, communicative professional profile of a specialist. Thus, the works by F. Batsevych, L. Nevidomska, G. Pocheptsov, I. Shkitska and others are devoted to the analysis of pragmatic factors in the use of linguistic elements. Regarding the place of discourse in the study of communication, it is important to highlight the investigations of M. Makarov, V. Krasnykh, O. Pushkin, P. Zernetsky. Today, priorities are shifting from the study of language as a scientific phenomenon to the study of language as a tool of communication. This led to the goal and objectives of the study, as there is a need to analyze the interdependence of verbal and paraverbal forms of communication as a result of mental contact that occurs when two or more people interact during the exchange of information. The article analyzes the negotiation process as an integral part of business communication, identifies the features of negotiations, emphasizes the importance of developing communicative competencies in the training of future professionals. The intelligence emphasizes the important role of negotiations in professional communication, as the communicative purpose of negotiations is to establish, maintain and open (exit) contact, to identify attitudes toward the interlocutor, to create an individual image of the speaker. Factors of a person's speech behavior, motives, and communication strategy are also considered. The communicative content is a general representative factor for the analysis of the semantic components of communicative situations during negotiations both in the speech format and in situations of professional communication.

Key words: negotiations, business communication, professional communication, communicative professional profile.

Постановка проблеми. В епоху глобалізації спостерігається різка зміна вимог, що висувуються до комунікантів у процесі професійного спілкування. Нині увагу привертають наукові та методичні дослідження, що зосереджені на проблемах визначення комунікативного змісту навчання. Це і розвідки щодо формування культури мовлення, ділової комунікації, комунікативної професіограми фахівця. Одним з аспектів досліджень є аналіз переговорів як складової частини ділової комунікації, виявлення особливостей переговорного процесу, важливості розвитку комунікативних компетенцій у підготовці майбутнього фахівця. Зазначені завдання визначили своєю чергою і актуальність нашої розвідки.

Аналіз досліджень. Для сучасних досліджень характерним є посилення інтересу до вивчення мовленнєвих одиниць у комунікативному аспекті. Так, особливості комунікативної компетенції та її складників ґрунтовно досліджено в наукових працях (З. Бакум, М. Вашуленко, В. Коккота, Г. Лещенко, М. Пентиліук) і дисертаційних дослідженнях (І. Дроздова, Т. Симоненко, О. Семеног) (Адамович, 2013: 18). Так, аналізу прагматичних чинників застосування мовних елементів присвячені праці Ф. Бацевича, Л. Невідомської, Г. Почепцова, І. Шкіцької та ін. Щодо місця дискурсу у вивченні комунікації бажано виділити розвідки М. Макарова, В. Красних, О. Пушкіна, П. Зернецького. Разом із тим бракує ґрунтовних досліджень із виділення важливої ролі переговорів як складової частини ділової комунікації в розвитку комунікативної компетенції майбутніх фахівців.

Мета статті – окреслити особливості переговорного процесу та обґрунтувати важливу роль перемовин як складової частини професійної комунікації.

Виклад основного матеріалу. Потреба у спілкуванні виступає однією з важливих необхіднос-

тей у соціальній взаємодії, яка з певним інтелектуальним розвитком суб'єкта поглиблюється за формами і тематично. Від навичок ефективних комунікацій майбутнього фахівця залежать якість і засоби виконання професійної діяльності, її успішності та рівень досягнення успіху. Саме комунікативна культура майбутніх фахівців дасть змогу не лише полегшити процес їх професійної адаптації, а й сприятиме ефективній реалізації знань, вмінь і навичок спілкуватися і досягати взаєморозуміння в процесі виконання професійних і соціальних функцій (Максимець, 2020: 500).

Уміння спілкуватись дає змогу підвищити результативність професійних навичок, допомагає впевнено відчувати себе на виробництві в процесі виконання професійної діяльності або спілкування з колегами, у встановленні ділових контактів тощо. Загальновідомо, що основними формами ділової комунікації виступають ділова бесіда, ділові зустрічі, публічні виступи, ділові дискусії та переговори тощо. Успішність же залежить від наявності в учасників комунікації як знань та уявлень про тему спілкування, так і загальних мотивів та поставлених перед суб'єктом цілей.

Дослідження М. Сленгла і М. Айзенхарт, де ґрунтовно проаналізовано сутність комунікації, містить таке визначення комунікації:

- форма взаємодії сторін, під час якої створюється нова комбінація деяких загальних та суперечливих інтересів;
- процес, під час якого партнери намагаються досягти згоди задля реалізації спільних інтересів;
- інтерактивний процес, через який двоє або більше осіб у процесі взаємодії спільно намагаються досягти кращих результатів, ніж при одноосібній праці;
- обмін інформацією через посередництво мови як координаційного і керуючого засобу;

– взаємодія двох чи більше певних складників соціальних суб'єктів, які визначають чи вдосконалюють умови взаємозв'язку;

– дві або більше взаємозалежних сторін, які, усвідомлюючи несумісність власних цілей, і вступають у соціальну взаємодію з метою досягнення взаємовигідних результатів (Спенгл, Айзенхарт, 2009: 32–33).

У процесі формуванні комунікативних умінь і навичок здобувачі вищої освіти виконують низку поставлених перед ними завдань. Завдання ж підготовки майбутніх фахівців визначає «комунікативно-практичний, професійно орієнтований характер усього навчання і практичного курсу української мови – корекцію, формування і розвиток навичок аудіювання, говоріння (діалогічного і монологічного мовлення), читання і письма (уміння сприймати інформацію на слух, читання, конспектування, реферування літератури за спеціальністю українською мовою, підготовка наукових доповідей і повідомлень, участь у дискусіях, оформлення ділових паперів – заяв, дипломних і курсових записів тощо). У модульній технології змінюються підходи до методики викладання дисциплін, що передбачає інтеграцію форм навчання, спрямованих на досягнення кінцевої мети – формування професійного мовлення як важливої складової частини підготовки висококваліфікованого і компетентного фахівця, здатного критично мислити і самостійно приймати рішення у складних професійних ситуаціях» (Романова, 2015: 350).

Бажано вказати і на те, що нині зміщуються пріоритети від вивчення мови як наукового явища до вивчення мови як інструменту спілкування. Це також пояснює необхідність досліджень взаємозумовленості вербальної та паравербальних форм спілкування як результату психічного контакту, що виникає в процесі взаємодії двох чи більше людей під час обміну інформацією. Комунікація – це процес, у межах якого спостерігається двосторонній (індивідуальний і груповий) обмін інформацією, що має призвести до порозуміння і обміну ідеями та емоціями.

Ділова комунікація – це взаємозумовлений процес обміну інформацією з того чи іншого виду діяльності (наукової, виробничої тощо), під час якої реалізується прагнення до співпраці і поліпшення ділових відносин між суб'єктами комунікативної діяльності. Своєю чергою рівень користування діловою комунікацією має певний вплив і на формування та реалізацію загальних та фахових компетентностей здобувачів вищої освіти. Адже важко переоцінити важливість спілкування для фахівця, оскільки одне із завдань –

це уміння спілкуватись із людьми з метою передачі або задля найбільш ефективного збору певної інформації («активна» та «пасивна» тактика) (Гимер, 2012: 128) під час професійної діяльності на виробництві або в певній організації.

Переговори своєю чергою є одним із важливих засобів урегулювання різниці позицій сприйняття певної інформації про факти, події та явища. Ділові переговори – «це обговорення з метою досягнення згоди між будь-ким і з будь-якого питання. У процесі переговорів партнери, окрім обміну інформацією і поглядами на порушені питання, домагаються згоди за обговорюваною проблемою. Переговори, маючи офіційний характер, передбачають підписання документів, які визначають взаємні зобов'язання сторін (договорів, контрактів)» (Лесько, Лошак, 2020).

Комунікативною метою переговорів є встановлення, підтримка і розмикання (вихід) контакту, виявлення ставлення до співрозмовника, створення індивідуального образу мовця.

Мовленнєвою поведінкою особи під час переговорів керують мотиви, що своєю чергою впливають із комунікативної стратегії. Стратегія мовного спілкування є результатом як індивідуальної діяльності суб'єкта комунікації, так і взаємодії суб'єктів. «Мовець є не єдиним «власником» своїх слів, у процесі породження висловлювання формується спільний мовленнєвий простір, в якому народжується спільний зміст». А отже, переговори є об'єктом вивчення лінгвістичної прагматики, оскільки тут аналізуються «цілі учасників спілкування і методи їх досягнення, ставлення людини до власного і чужого мовлення та психолінгвістики, де з'ясовуються «процеси мовотворчості, сприйняття і формування мовлення та співвіднесеність цих процесів із системою мови» (Телкова, 2011: 155).

Комунікативна ж стратегія ділових переговорів охоплює такі поняття, як індивідуально-особистісні особливості мовця, цілі, що ставлять перед собою комуніканти і певну модель мовленнєвої поведінки партнерів, а також їхніх світоглядних позиції як представників певних соціальних сфер існування.

Ділове спілкування, як і культура наукової мови, охоплює, крім прагматичного, сенс якого визначається тим, наскільки плідним було спілкування, чи приносить обоєпільну користь, комунікативний та етичний аспекти, легітимний, аспект дискурсу. Оскільки з огляду на комунікативний аспект під час переговорів комунікантам-партнерам пропонується відбір мовних засобів, що найкраще передадуть завдання мовців, бажано вказати на особливість змісту спілкування

в конкретній ситуації. Комунікативна ж ситуація розглядається як функціонально-комунікативна сфера, в якій створюється текст, що співвідноситься також із суб'єктом мовлення та його партнером/партнерами по комунікації (Семенов, 2010: 63).

Комунікативний зміст виступає загальним репрезентативним фактором для аналізу смислових компонентів комунікативних стратегій і тактик як у текстовому форматі, так і щодо ситуацій професійного спілкування. «Адресант ставить перед собою певну мету, яка значною мірою визначає вибір тієї чи тієї стратегії, що реалізується в тактиках через комунікативні ходи. Розрізняють два типи цілей, які відображають мотиви людської поведінки: 1) бажання бути ефективним (реалізувати інтенцію); 2) необхідність пристосуватися до ситуації. Також у лінгвістичній літературі виокремлюють два типи цілей: 1) першочергові (заради яких планувалась комунікація); 2) другорядні, які своєю чергою є похідними від різних мотивів людської діяльності» (Данилюк, 2014: 76).

Також важливою є ефективність вибраної стратегії і тактики, а отже, на вибір комунікативної стратегії впливають і дотримання морально-етичних норм у взаємодії комунікантів, тактовність у самовираженні, моральні якості мовця, налаштованість на співпрацю, повага до партнерів у переговорному процесі. Так, «позитивні якості адресата або приязне ставлення до нього мовця часто слугують передумовою для спонукання співрозмовника виконати дії, в яких зацікавлений мовець. Йдеться про використання експресивів як маніпулятивних засобів при вмовляннях, закликах, обіцянках, а також при проханнях, пропозиціях, запрошеннях тощо» (Шкіцька, 2011: 175).

Етичний аспект набуває свого прояву і у використанні компліментів (Шкіцька, 2017), що «1) характеризують виконання співрозмовником якої-небудь дії або констатують факт її виконання; 2) передають загально визнаність заслуг і позитивних якостей співрозмовника; 3) позначають ціннісні домінанти: моральні якості; розумові здібності; інші особистісні якості, що цінуються в суспільстві (спритний, щедрий, працелюбний

і т.д.); наявність необхідного для виконання дії (влади, пошани, визнання, зв'язків, бажання, можливостей, здоров'я, сили, вмінь, знань, здібностей, досвіду, матеріальних ресурсів, знарядь праці...)» (Шкіцька, 2011: 175–176).

Підвищення рівня комунікативної компетентності є необхідним і постійним завданням для формування професійної компетентності майбутніх фахівців. А отже, переговори виступають як один з елементів зростання умінь і навичок студентів як представників різних соціальних сфер і охоплюють аспект дискурсу як складного комунікативного явища, «яке містить, окрім лінгвістичних, ще й екстралінгвістичні компоненти. До лінгвістичних компонентів належать сучасні наукові доробки, присвячені когнітивним властивостям лінгвокультур та різним аспектам дискурсивного аналізу. До екстралінгвістичних компонентів можна зарахувати швидку та стрімку експансію сучасної ділової комунікації в багатьох сферах професійної діяльності» (Компанієць, 2016: 166).

Висновки. Майбутній фахівець повинен мати достатній рівень мовленнєвих компетенцій, знати і застосовувати на практиці основні правила ділової комунікації.

Своєю чергою переговорний процес відіграє у професійному спілкуванні важливу роль, оскільки комунікативною метою переговорів є встановлення, підтримка і розмикання (вихід) контакту, виявлення ставлення до співрозмовника, створення індивідуального образу мовця.

Мовленнєвою ж поведінкою особи керують мотиви, що своєю чергою впливають із комунікативної стратегії. Комунікативний зміст тут виступає загальним репрезентативним фактором для аналізу смислових компонентів комунікативних ситуацій під час переговорів як у мовленнєвому форматі, так і щодо ситуацій професійного спілкування.

Подальші дослідження потрібно проводити з більш докладного вивчення лінгвістичних, паралінгвістичних, лінгвопрагматичних та методичних засад функціонування суб'єкта в переговорному процесі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамович А. Роль лексикографічної компетенції у розвитку мовної культури студента. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету*. 2013. № 2. С. 17–22.
2. Максимець О. Формування навичок ефективних комунікацій в процесі мовної підготовки майбутніх фахівців. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти* : збірник наук.-метод. праць. 2020. Вип. 23. С. 499–503.
3. Спэнгл М., Айзенхарт М. Переговори. Решение проблем / пер. с англ. Харьков : Гуманитарный Центр, 2009. 592 с.
4. Романова О. О. Формування українського професійного мовлення студентів. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія філологічна*. 2015. Вип. 58. С. 349–351.

5. Гимер Н. Значення законів комунікації у формуванні комунікативної компетенції працівників органів внутрішніх справ. *Українознавчий альманах*. 2012. Випуск 9. С. 127–129.
6. Лесько О. Й., Лошак М. В. Керування конфліктами, ділові переговори і управлінське спілкування. *Матеріали XLIX науково-технічної конференції підрозділів ВНТУ*, 27–28 квіт. 2020 р. Вінниця. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2020/paper/view/8695> (дата звернення: 12.03.2021).
7. Телкова О. В. Тактики регуляції комунікативних відносин у франкомовному дискурсі. *Вісник Запорізького національного університету: Збірник наукових статей. Філологічні науки*. 2011. № 1. С. 154–159.
8. Семеног О. М. Культура наукової української мови : навч. посіб. Київ : Академія, 2010. 216 с.
9. Данилюк С. Комунікативні стратегії і тактики створення англomовних електронних текстів інтернет-чатів. *Філологічні науки. Збірник наукових праць Полтавського національного педагогічного університету ім. В. Г. Короленка*. 2014. Вип. 16. С. 75–80.
10. Шкіцька І. Ю. Аргументація як засіб посилення маніпулятивного впливу. *Вісник Запорізького нац. ун-ту*. 2011. № 1. С. 173–178.
11. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.
12. Компанієць Л. Г. Принципи та стратегії формування дискурсивних вмінь як основа ефективної іншомовної ділової комунікації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія філологічна*. 2016. Вип. 62. С. 165–168.

REFERENCES

1. Adamovych A. Rol' leksykographichnoyi kompetentsiyi u rozvytkovi movnoyi kul'tury studenta [The role of lexicographic competence in the development of student language culture]. *Collection of scientific works of Tavriya State Agrotechnological University*. 2013. № 2. Pp. 17–22 [in Ukrainian].
2. Maksymets O. Formuvannya navychok efektyvnykh komunikatsiyi v protsesi movnoyi pidhotovky maybutnikh fakhivtsiv [Formation of skills of effective communication in the process of language training of future specialists. *Udoskonalennya osvityno-vykhovnoho protsesu v zakladi vyshchoyi osvity: zb. scientific method proceedings*. 2020. Nr. 23. Pp. 499–503 [in Ukrainian].
3. Spengler M., Eisenhart M. Peregovory. Resheniye problem [Negotiations. Problem solving]. KH.: Gumanitarnyy Tsentr, 2009. 592 p. [in Russian].
4. Romanova O. O. Formuvannya ukraïns'koho profesiynoho movlennya studentiv [Formation of Ukrainian professional speech of students]. *Scientific notes of the National University «Ostroh Academy». Philological series*. 2015. Issue 58. Pp. 349–351 [in Ukrainian].
5. Hymer N. Znachennya zakoniv komunikatsiyi u formuvanni komunikativnoyi kompetentsiyi pratsivnykiv orhaniv vnutrishnikh sprav [The value of the laws of communication in the formation of communicative competence of law enforcement officers. *Ukrayinoznachyy al'manakh [Ukrainian Studies Almanac]*. 2012. Issue 9, Pp. 127–129 [in Ukrainian].
6. Les'ko O. Y., Loshak M. V. Keruvannya konfliktamy, dilovi perehovory i upravlins'ke spilkuvannya [Conflict management, business negotiations and management communication]. *Proceedings of the XLIX scientific and technical conference of VNTU departments*, 27–28 April 2020. Vinnytsia. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2020/paper/view/8695> [in Ukrainian] (Last accessed: 12.03.2021).
7. Tyelkova O. V. Taktyky rehulyatsiyi komunikativnykh vidnosyn u frankomovnomu dyskursi [Tactics of regulation of communicative relations in French-language discourse]. *Bulletin of Zaporizhia National University: Collection of scientific articles. Philological sciences*. 2011. № 1. Pp. 154–159 [in Ukrainian].
8. Semenoh O. M. Kul'tura naukovoï ukraïns'koyi movy [Culture of the scientific Ukrainian language: textbook]. K.: Academy, 2010. 216 p. [in Ukrainian].
9. Danylyuk S. Komunikativni stratehiyi i taktyky stvorennia anhlo-movnykh elektronnykh tekstiv internet-chativ [Communicative strategies and tactics of creating English-language electronic texts of Internet chats]. *Philological sciences. Collection of scientific works of V. G. Korolenko Poltava National Pedagogical University*. 2014. Issue 16. Pp. 75–80 [in Ukrainian].
10. Shkits'ka I. Yu. Arhumentatsiya yak zasib posylennia manipulyativnoho vplyvu [Argumentation as a means of strengthening manipulative influence]. *Bulletin of Zaporizhia National University: Collection of scientific articles*. 2011. № 1. Pp. 173–178 [in Ukrainian].
11. Shkits'ka I. Yu. Suchasna movna komunikatsiya v publichnomu upravlinni: navch. posib [Modern language communication in public administration: textbook]. Ternopil', 2017. 312 p. [in Ukrainian].
12. Kompaniyets' L. H. Pryntsypy ta stratehiyi formuvannya dyskursyvnykh vmiin' yak osnova efektyvnoyi inshomovnoyi dilovoyi komunikatsiyi [Principles and strategies of formation of discursive skills as a basis of effective foreign language business communication]. *Scientific notes of the National University «Ostroh Academy». Philological series*. 2016. Issue 62. Pp. 165–168 [in Ukrainian].