

SCIENTIFIC PROGRESS: INNOVATIONS, ACHIEVEMENTS AND PROSPECTS

Proceedings of IX International Scientific and Practical Conference

Munich, Germany

29-31 May 2023

Munich, Germany

2023

ПЕРЕГОВОРИ ЯК РІЗНОВИД ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Максимець Оксана Миколаївна

к. філол. н., доцент

Заклад вищої освіти Подільський

державний університет

м. Кам'янець-Подільський

Україна

Вступ. Сьогодні, коли ми живемо в часи глобальної революції, змінюється спосіб життя, мислення, особливості спілкування. Наше сьогодення вже традиційно називають ерою комунікацій. Значення комунікативної підготовки особистості для сучасного суспільства важко переоцінити. Міжособистісна комунікація стає архіважливою в реаліях нашого часу. Здатність ефективно взаємодіяти з людьми, що нас оточують, результативно вести переговори, досягати компромісів – це обов'язкові уміння висококваліфікованих спеціалістів. Адже причиною багатьох виробничих проблем, які виникають у професійній діяльності, може бути не низький рівень фахових знань і вмінь, а недостатній рівень комунікативної компетенції особистості, через що досить часто й виникають комунікативні конфлікти на міжособистісному, груповому й суспільному рівнях.

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

Матеріали та методи. Було використано комплекс теоретичних методів, а саме: аналіз, синтез та узагальнення представлених у науковій літературі матеріалів щодо сучасного стану досліджуваної проблеми.

Результати та обговорення. Потреба у спілкуванні виступає однією з важливих необхідностей у соціальній взаємодії, яка з певним інтелектуальним розвитком суб'єкта поглиблюється за формами і тематично. Від комунікативних навичок фахівця залежить якість та успішність професійної діяльності, рівень досягнення успіху. Саме мовнокомунікативні навички майбутніх фахівців сприяють не лише полегшенню процесу їхньої професійної адаптації, а й

ефективній реалізації знань, умінь і навичок спілкуватися й досягати взаєморозуміння при виконанні професійних і соціальних функцій. Розвиток професійної комунікативної культури відбувається відповідно до здатності людини навчатися, її предметних знань та попереднього досвіду і здійснюється в межах ситуативного контексту, пов'язаного із навчанням та спеціалізацією [3, с. 181].

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) [1, с. 128] під час професійної діяльності на виробництві або в певній організації.

Загальновідомо, що основними формами ділової комунікації виступають ділова бесіда, ділові зустрічі, публічні виступи, ділові дискусії та переговори.

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)» [2].

Загалом виокремлюють такі основні стилі ведення переговорів:

жорсткий – коли обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх, застосовуючи тактичні прийоми, щоб ввести противника в оману щодо істинної мети, і роблять невеликі поступки, необхідні для продовження переговорів;

м'який – коли кожна сторона вважає іншу сторону дружньою і замість того, щоб робити ставку на досягнення перемоги, вони підкреслюють необхідність досягти хоча б згоди;

принциповий (Гарвардський) або метод принципového ведення переговорів – альтернативний вищенаведеним, сконцентрований на основних інтересах сторін, взаємовигідних варіантах і справедливих стандартах, приводить до досягнення розумного результату.

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» [5, с. 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 407 [4, с. 126]. Ділове спілкування, як і культура наукової мови, охоплює, крім прагматичного, сенс якого визначається тим, наскільки плідним було

спілкування, чи приносить обопільну 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 [6, с. 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. Зрозуміло що 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» [7, с. 175].

Етичний аспект набуває свого прояву і у використанні компліментів [8], 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...)» [7, с. 175–176].

Висновки. 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.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гимер Н. Значення законів комунікації у формуванні комунікативної компетенції працівників органів внутрішніх справ. Українознавчий альманах. 2012. Випуск 9. С. 127–129.
2. 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).
3. Максимець О. М. Формування мовнокомунікативних навичок у процесі підготовки майбутніх фахівців. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2022 р. № 84. С.181-187
4. Максимець О., Адамович А. Переговори як складова частина ділової комунікації. Актуальні питання гуманітарних наук. Вип 36. том 2. 2021. С. 124-128
5. Телкова О. В. Тактики регуляції комунікативних відносин у 409 франкомовному дискурсі. Вісник Запорізького національного університету: Збірник наукових статей. Філологічні науки. 2011. № 1. С. 154–159.
6. Семенов О. М. Культура наукової української мови : навч. посіб. Київ : Академія, 2010. 216 с.
7. Шкіцька І. Ю. Аргументація як засіб посилення маніпулятивного впливу. Вісник Запорізького нац. ун-ту. 2011. № 1. С. 173–178.
8. Шкіцька І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 312 с.