



# Профессиональное образование: изучение теории и практики ведения переговоров на английском языке

*М.Ю. Клименкова,  
Е.А. Спинова*

Последние десятилетия стали свидетелями существенных изменений в политической, идеологической и социальной жизни России. Владение иностранным языком, в первую очередь английским, как средством международного делового, научного и межкультурного общения, стало настоятельной необходимостью для нового поколения государственных служащих, менеджеров, сотрудников международных компаний, вступающих в диалог со своими зарубежными партнерами.

Это не могло не отразиться на целях и задачах высшего образования в целом и на обучении иностранным языкам в частности. Новая социально-экономическая и политическая ситуация обуславливает повышение требований к уровню языковой подготовки обучаемых всех категорий. Подготовка студентов к практической деятельности, обучение *профессиональным умениям* является одной из приоритетных задач вузовского образования.

Профессионально-ориентированное обучение иностранному языку в системе высшего образования предполагает изучение базисных понятий, основных концепций и терминологии в определенной области знания с целью овладения как теоретическими знаниями, умениями и навыками по специальности, так и необходимым лингвистическим материалом профильного образования.

Цели обучения специалистов должны рассматриваться в контексте специальных профессиональных интересов данной категории обучаемых. Современное профессиональное образование направлено на подготовку специалиста, способного оптимально выполнять задачи, возлагаемые на него обществом.

Для будущих специалистов внешней торговли «общая интегративная **цель обучения** иноязычному деловому общению в вузах внешнеэкономического профиля заключается в формировании у обучаемых профессиональной иноязычной коммуникативной компетенции, позволяющей будущим экономистам-международникам принимать полноценное участие в профессиональной деятельности в сфере внешнеэкономического сотрудничества»<sup>1</sup>.

Поставленная цель соответствует старшему этапу обучения будущих специалистов внешнеэкономической деятельности в вузах внешнеэкономического профиля.

Вопрос о подготовке специалистов внешнеэкономического профиля может быть рассмотрен более широко. Современное обучение ориентировано не столько на получение конкретных знаний, сколько на развитие профессионально-ориентированных умений международного общения в целом, на повышение познавательного потенциала личности и ее способности к обучению, развитие творческих способностей личности и расширение ее творческого потенциала.

Такая ориентация образования неизбежно ведет к изменению цели и содержания обучения.

При более узком рассмотрении этого вопроса в качестве основной задачи обучения иностранному языку для специальных целей рассматривается создание методик, интегрирующих интерактивные подходы к обучению и аккумулирующих их преимущества для решения основной проблемы преподавания иностранного языка для специальных целей – обучения иноязычному общению в профессиональных ситуациях.



Проблема формирования умений ведения переговоров при языковой подготовке специалистов внешней торговли вызывает большой интерес как со стороны обучающихся, так и со стороны преподающих. Опрос 1996 года<sup>2</sup> среди европейских студентов, изучающих бизнес и иностранный язык, показал, что более 82% обучающихся считают язык переговоров важнейшей составляющей для их дальнейшей карьеры. Эта тенденция характерна и для российских студентов вузов экономического профиля. Мотивация к изучению иностранного языка для ведения международных переговоров очень высока.

В июне 2008 года слушателям международного коммерческого факультета ВАВТ была предложена анкета, разработанная кафедрой английского языка Международного бизнеса. (Аверьянова С.В., Клименкова М.Ю., Степанова О.М.). Цель анкеты – узнать мнение

слушателей относительно эффективности обучения деловому английскому языку. Анкетированием было охвачено 72 выпускника как стандартного, так и продвинутого потоков 3 курса. В целом, слушатели высоко оценили уровень преподавания английского языка. Слушатели были единодушны в том, что их знания английского языка за время обучения в ВАВТ определенно улучшились (86% - на стандартном потоке и 92% - на продвинутом).

Вопрос № 11 анкеты предлагал слушателям выбрать из предложенного списка профессионально-значимых умений те, которые, на их взгляд, представляют наибольший интерес с учетом их профессиональной деятельности. Ответы слушателей на данный вопрос приводятся в таблице, представленной на заседании кафедры английского языка международного бизнеса ВАВТ Степановой О.М.:

Профессионально-значимые умения	СП	ПП
- вести переговоры	84%	73%
- вести деловую переписку	69%	62%
- вести беседу по телефону	50%	54%
- работать с контрактами	46%	51%
- делать презентации	37%	46%

Тот факт, что большинство слушателей как продвинутого, так и стандартного потоков, на первое место ставят умения вести переговоры (84% и 73%), говорит о важности обучения этому профессионально-значимому умению в процессе обучения иностранному языку.

Как известно, профессиональная подготовка специалистов внешней торговли предполагает **учет и опору** на знания, умения и навыки, которыми студенты и слушатели уже владеют **на родном языке**.

К ним относятся:

- *знания*, полученные на лекциях и семинарах преподавателей–предметников, на курсах по экономическим, политическим и другим дисциплинам;

- *практические умения и навыки*, сформированные в деловых/ролевых играх, тренингах, на семинарах по другим профильным дисциплинам, в результате выполнения проектных

работ и прохождения производственной практики;

- *знания, умения и навыки*, полученные из личного опыта практической внешнеторговой деятельности.

Перейдем к рассмотрению *специфики переговорной деятельности и теоретических основ ведения переговоров* при заключении торговой сделки.

Трактовка понятия «переговоры» неоднозначна (см. Ротарь А.С. и др.). По мнению Л.И. Девиной, «переговоры представляют собой сложный двусторонний процесс, в котором осуществляется взаимодействие представителей двух сторон, выступающих, то в роли говорящего, то в роли слушающего, и от того, насколько правильно и быстро они воспринимают реплики партнера и реагируют на них, зависят конечные и промежуточные результаты переговоров»<sup>3</sup>.



Р.И. Мокшанцев считает, что переговоры<sup>4</sup> - это сложный процесс. Он включает в себя: поиск соглашения между сторонами, имеющими различные интересы. Каждая из сторон может предлагать собственный метод ведения переговоров, но выбор его зависит и от противоположной стороны. При этом каждый участник процесса выбирает свою линию поведения. Переговоры, будучи формой и способом взаимодействия сторон, - явление многозначное. Затрагивая различные интересы разных субъектов, они неизбежно порождают разнообразные коллизии, бесконечное множество форм и способов взаимодействия. Как бы ни назывались и ни определялись переговоры, в конечном счете, это *способ решения спорных вопросов, урегулирование разногласий и конфликтов*.

**Разногласия** изначально заложены в понятие «переговоры» (Гиляров 1995, Мокшанцев 2002). Наличие определенных расхождений в позициях сторон является *причиной и необходимым условием* организации встречи с целью достижения соглашения, другими словами, разногласия (конфликт) лежат в основе любых переговоров. Разногласия (конфликт) – неотъемлемая часть переговоров, в ходе которых каждая из сторон стремится максимально защитить свои интересы. «Бесконфликтная» встреча остается лишь беседой, деловым разговором, обменом мнениями и т.д.

Понятие «конфликт» имеет множество определений в зависимости от специфики исследования в рамках социологии, теории управления, психологии, менеджмента и педагогики. Теория конфликта выделилась в отдельное направление исследований и оформилась как «конфликтология».

Мы рассматриваем феномен конфликта только в рамках торговых переговоров. «Конфликтологическая грамотность реализуется с помощью различных вербальных и невербальных средств, и (ее) можно рассматривать как неотъемлемую часть деловых отношений в системе МК (маркетинговой коммуникации)»<sup>5</sup>. Конфликт рассматривается в качестве одного из самых распространенных видов межличностного взаимодействия, где переговоры представляются лишь одним из средств разрешения конфликтной ситуации.

По определению Гилярова Е.Н., «переговоры предназначены ... для того, чтобы с помо-

щью взаимного обмена мнениями достичь отвечающего интересам обеих сторон соглашения и получить результаты, которые бы устроили всех участников переговоров»<sup>6</sup>. Преодоление разногласий (конфликта) и разработка приемлемого для всех участников соглашения – цель переговоров.

Для успешного проведения переговоров необходимо *принять наличие разногласий (конфликта)* в том объеме и той мере, в которой он существует. В ходе переговоров задача сводится к попыткам найти возможности, открывающиеся в создавшейся конфликтной ситуации, преодолеть негативный подход к сложившейся ситуации, найти позитивные стороны и изменить «status quo» в благоприятном направлении, желательно для всех конфликтующих сторон. Успех переговоров зависит от гибкости и умения их участников преодолевать разногласия и приходиться к соглашению, т.е. от умения участников переговоров урегулировать разногласия и конфликты.

Овладеть техникой и искусством ведения переговоров как на родном, так и на английском языке – одна из основных задач будущих специалистов внешней торговли в вузах экономического профиля. Многолетняя практика международных коммерческих переговоров выработала целый ряд приемов достижения соглашения посредством преодоления разногласий и конфликтов (Стрёмовская А.Л., Ротарь А.С., Гиляров Е.Н. и др.). Рассмотрим некоторые из них.

Стороны, вступая в переговоры, имеют как общие, так и различные интересы. При этом различные интересы не обязательно противоречат друг другу. Среди них можно выделить *взаимопересекающиеся* (совпадение отдельных элементов) и *непересекающиеся* (несовпадение элементов) интересы. Симметричность позиций сторон, т.е. взаимное стремление к договоренности, позволяет проявить интерес к позиции оппонента, ожидая, что и он проявит внимание к интересам партнера.

Чтобы перечень представленных стороной интересов имел вес и произвел значительное впечатление, следует, во-первых, обосновать их правомерность и законность; во-вторых, признать, что интересы (свои и чужие) являются частью проблемы, которая лежит в их основе; в-третьих, продемонстрировать партнерской стороне свое уважение к ее интере-



сам, понимание их ценности для нее; в-четвертых, сформулировать проблему так, чтобы в ней отразилась практическая возможность для согласования интересов.

Прежде всего, необходимо сформулировать проблему, добиться понимания и принятия ее партнерской стороной и только затем предложить свое решение этой проблемы. Очень важно посмотреть на проблему с разных сторон: своей собственной, со стороны партнера и незаинтересованной стороны. Согласовать интересы удастся полнее, если стороны на переговорах будут сосредоточены на том, что они хотят достичь в настоящем или в будущем, а не на том, что они утратили или чего не достигли в прошлом; если стороны будут конкретными и в то же время гибкими. В переговорах необходимо определить основное направление, в котором стороны согласны двигаться вперед, при этом оставаясь открытыми для новых эффективных предложений и свежих идей.

По мнению многих специалистов (Стрёмовская А.Л., Ротарь А.С., Kublin M. и др.) имидж российских партнеров по международным переговорам в целом невысок, им «не хватает теоретической и практической подготовки»: «Российские участники не всегда проявляют гибкость <...> и переговорную компетенцию, не ориентируются в особенностях национальной и региональной психологии своих партнеров по переговорам. Очень негативно сказывается на переговорной практике незнание российскими участниками переговоров **иностран- ных языков**»<sup>7</sup>.

Все это указывает на настоятельную необходимость создания специальной системы подготовки к проведению торговых переговоров на иностранном языке. Стратегическая и тактическая подготовка специалистов внешней торговли к международным коммерческим переговорам предполагает, прежде всего, развитие **прагматического компонента коммуникативной компетенции**. Им уделено особое внимание на спец курсе «Теория и практика ведения переговоров на английском языке», проведенном доцентом кафедры международного бизнеса Е.А. Спиновой в сентябре/октябре 2007- 2009 г. для слушателей III курса МКФ, в марте – мае 2009 г. для студентов магистратуры ФВМ, а также ноябре 2009 г. – январе 2010 г. для слушателей МВА ВАВТ.

Цель спец. курса – развить умения и навыки ведения переговоров на английском языке, в том числе:

а) повысить теоретический уровень переговорной компетенции по теории переговоров и конфликтологии;

б) улучшить практические умения и навыки ведения переговоров в деловых играх;

в) развить языковые навыки ведения переговоров на английском языке.

Теоретической основой создания данного курса стали материалы следующих курсов:

Курсы университета GWU (2001-2002)

\* International Business Negotiation by Dr. Hildy J. Teegen

\* Negotiating Skills by Prof. Peter L. Scher

\* Negotiation by Prof. Larry Ray

\* Negotiation and Conflict Resolution by Dr. S. Chitwood

Курс университета CEU (2005)

\* Mediation and Negotiation Methods to Foster Democratic Dialogue by Lela P. Love и James R. Coben

При создании курса использовались также материалы диссертации Спиновой Е.А. по теме «Формирование умений ведения переговоров при языковой подготовке специалистов внешней торговли» (английский язык, старший этап обучения экономического вуза).

В ходе спецкурса применялись различные формы работы со слушателями: лекции, семинары, power-point презентации, групповая и парная работа на английском языке. В качестве домашних заданий предлагалось чтение аутентичной теоретической литературы на английском языке и письменное изложение отдельных вопросов. Работа в аудитории включала обсуждение теоретических вопросов в группе, в том числе работы Dr. Roger Fisher, руководителя Гарвардской школы теории переговоров и других специалистов в этой области, а также аудирование аутентичной пленки Dr. Jeffrey Nierenberg, руководителя Нью-Йоркской школы ведения переговоров. В программе курса были также использованы различные видеоматериалы. Теоретические знания по теории и практике ведения переговоров затем использовались на переговорных сессиях в



аудиторной работе и оценивались в ходе экзамена. По окончании данного спецкурса было проведено анкетирование участников.

Проведенное анкетирование слушателей отражает достаточно высокий уровень оценки курса и пожелания увеличить количество выделенных на спецкурс часов. При анализе анкет выявлены два основных направления дальнейшего развития курса: увеличение количества переговорных сессий на английском языке и углубление теоретических вопросов, таких как: тактики и стратегии ведения переговоров, с привлечением опыта переговорной практики самих слушателей и приглашенных специалистов. Исходя из анализа и обработки анкет слушателей, спецкурс «Теория и практика ведения переговоров на английском языке» требует дальнейшего развития, расширения, углубления и специализации используемого материала в учебном процессе. Представляется целесообразным сократить количество слушателей в группах спецкурса до 6-8 человек и увеличить количество часов для большей эффективности обучения практическим навыкам и умениям ведения переговоров на английском языке.

В заключении следует еще раз подчеркнуть, что подготовка студентов и слушателей Всероссийской академии внешней торговли, будущих специалистов внешнеэкономической деятельности к практической работе, в том числе к международным переговорам на иностранном языке, является одной из приоритетных задач обучения кафедры английского языка международного бизнеса ВАВТ.

### **Примечания:**

<sup>1</sup> Громова Н.М. Переговоры как жанр устного делового общения в сфере межкультурной коммуникации. // Вестник РУДН. Серия «Вопросы образования: языки и специальность». – М.: Изд-во РУДН, 2006. – № 1 (3). – С. 57-61.

<sup>2</sup> Shafer V. English for Special Purposes /BESIG Russia, No.13, April 2001.– pp. 23-24.

<sup>3</sup> Девина Л.И. Обучение устному профессиональному общению на иностранном языке (англ. яз., неяз.вуз) // Дис. канд. . М.: МГЛУ , 1989. – С. 57

<sup>4</sup> Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. С.8.

<sup>5</sup> Гусейнова И.А. Прагматика персуасивного дискурса, Тезисы докладов международной конференции «Стилистика и теория языковой коммуникации», посвященной 100-летию со дня рождения профессора МГЛУ И.Р.Гальперина, Москва, 2005. – С.28.

<sup>6</sup> Гиляров Е.Н. Конфликтология: Лекции МВД Рос. Фед., Домодедово, 1995. С.15.

<sup>7</sup> Ротарь А.С. Переговоры по условиям торговых переговоров. М.: ПроСофт-М, 2003. С.147.

### **Библиография:**

1. Астафурова Т.Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения (лингвистический и дидактический аспекты)// Дис. докт. М.: МГЛУ , 1997. – 277 с.

2. Гарвардская школа переговоров <http://www.pon.harvard.edu/main/home/index.php>

3. Гиляров Е.Н. Конфликтология: Лекции МВД Рос. Фед., Домодедово, 1995. – 32 с.

4. Громова Н.М. Деловое общение на иностранном языке как объект обучения студентов-нефилологов. // Обучение иностранному языку как коммуникативному взаимодействию. К 70-летию Всероссийской академии внешней торговли: Сборник научных статей / Под ред. проф. Н.М. Громовой. - М.: Изд-во ВАВТ, 2001. - С. 6-31.

5. Громова Н.М. Переговоры как жанр устного делового общения в сфере межкультурной коммуникации. // Вестник РУДН. Серия «Вопросы образования: языки и специальность». – М.: Изд-во РУДН, 2006. – № 1 (3). – С. 57-61.

6. Гусейнова И.А. Прагматика персуасивного дискурса, Тезисы докладов международной конференции «Стилистика и теория языковой коммуникации», посвященной 100-летию со дня рождения профессора МГЛУ И.Р.Гальперина, Москва, 2005. – С.28.

7. Девина Л.И. Обучение устному профессиональному общению на иностранном языке (англ. яз., неяз.вуз) // Дис. канд. . М.: МГЛУ , 1989. – С. 57

8. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. – 352 с.

9. Ниренберг Д. Маэстро переговоров. Минск: Парадокс 1996.- 416 с.