

ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Пандемия коронавируса COVID-19 оказала сильное влияние на повседневную жизнь людей, их взаимодействие и деловое общение. Следствием стала значительная трансформация сферы бизнес-коммуникаций, появление и обновление различных сервисов онлайн-взаимодействия, в том числе для ведения деловых переговоров. Деловые переговоры представляют собой вид общения, целью которого является поиск решения проблем, приемлемого для всех сторон. В них участвуют по крайней мере два человека, интересы которых частично совпадают, а частично расходятся. При полном совпадении интересов сторон обсуждение не требуется, участники просто переходят к сотрудничеству. При полном их расхождении наблюдаются в наиболее явном виде конкуренция, состязание, противоборство. Но если стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия или решения, считая их невыгодными или преждевременными, то в этом случае переговоры выполняют информационную функцию [1].

Сейчас участники деловых переговоров стараются не заключать новые соглашения, а изменяют уже существующие и подписанные документы. Самый популярный формат — созвониться по видеосвязи. Но подобный способ лишает опытных переговорщиков целого ряда преимуществ. Например, оппонент находится в комфортной обстановке, поэтому его уже сложнее уговорить на то или иное решение. Да и технические сбои связи тоже не идут на пользу деловому общению.

В нашей стране в большинстве случаев все переговоры ведутся через Skype, WhatsApp и другие подобные сервисы. Сейчас активно развиваются такие приложения, как Google Meet и Google Hangouts от Alphabet, Microsoft Teams от Microsoft и Messenger Rooms от Facebook, деловые переговоры перемещаются на платформы TrueConf, Skype, VideoMost и Cisco WebEx. Компания Zoom пережила взрывной рост спроса на услуги во время пандемии COVID-19. Благодаря карантину число участников видеоконференций на площадке Zoom выросло в 30 раз. Чистая прибыль компании увеличилась в 12 раз [2].

Повсеместный переход в формат онлайн-переговоров является новой практикой, хотя он использовался и ранее, но далеко не в таком объеме. Главный толчок для перехода в онлайн-формат дала пандемия COVID-19.

Цифровое общение действительно может быть удобной и доступной альтернативой традиционным переговорам. Плюсы дистанционных деловых переговоров: экономия времени; большая алгоритмичность переговорного процесса. Минусы дистанционных переговоров: сложнее найти слабые стороны контрагента и повлиять на решение в свою пользу; чаще встречаются отказы от уже достигнутых соглашений; из-за перегрузок сети связь может зависнуть в неподходящий момент. На этом фоне усилилось внимание к вопросам ки-

бербезопасности при переходе к онлайн-коммуникациям. Скорее будущее за гибридными форматами общения, которые объединяют в себе сразу множество различных инструментов. Однако даже ослабления после ограничений, связанных с пандемией, остается стабильной тенденция перехода на работу в удаленном формате, поэтому востребованность формата удаленного делового общения для бизнеса будет расти.

Деловые переговоры в онлайн-формате будут использоваться на первых, подготовительных этапах, когда необходимо привлечь много дополнительных сил или сотрудников, личные встречи станут редкими, более ценными и будут использоваться для первого личного контакта или последнего обмена подписями.

Источник

1. *Гурбанзаде, И. Н.* Переговорный процесс / И. Н. Гурбанзаде // Вестн. науки и образования. — 2015. — № 9 (11). — С. 62–63.

2. Zoom взлетел на 367 % за 1,5 года. Оценка рынком — в 45 раз выше Facebook [Электронный ресурс] // РБК. — Режим доступа: <https://quote.rbc.ru/news/article/5f3d42f69a794779fad83f3e>. — Дата доступа: 16.11.2022.