

NEGOCIEREA ÎN ERA GLOBALIZĂRII

Lect. univ. Georgiana-Delia SEMENESCU

Universitatea "Constantin Brâncuși"
Târgu-Jiu, România

Ec. Olivia-Roxana TOMOIU

Universitatea "Constantin Brâncuși"
Târgu-Jiu, România

Rezumat

Negocierea este un proces complex, amplu și care surprinde aspecte atât din viața cotidiană a oamenilor, cât și din viața societății în general. Lipsa comunicării, fie că ne raportăm la familie, fie că ne raportăm la societate, conduce în mod direct la apariția unui conflict, a unei neînțelegeri. Aceste conflicte sau neînțelegeri, apărute din diferite motive, ajung, mai devreme sau mai târziu, la "masa negocierilor".

Negocierea este modalitatea modernă, civilizată prin care diferendele, de orice natură, sunt rezolvate, fie printr-o înțelegere, fie printr-un compromis, toate acestea conducând însă la finalizarea cu succes a diferendului.

Cuvinte cheie: negociere-negotiation, negociator-negotiator, diferend-controversy, comunicare-communication, rezultat-result.

Un conflict, fie personal, fie social, fie internațional se soluționează, în urma unor discuții, definitiv sau doar este aplanat, urmînd ca el să se rezolve în cele din urmă. Dar cum a apărut conflictul respectiv? Care au fost cauzele ce l-au generat? Cum s-a ajuns la soluționarea lui? Iată cîteva întrebări la care sînt bine de știut răspunsurile pentru a se evita pe viitor apariția altor astfel de conflicte.

Un conflict este o neînțelegere, o dispută mai mult sau mai puțin violentă, o "luptă" între două sau mai multe persoane, între concepte sau culturi diferite. Acest conflict se va încheia pînă la urmă printr-o înțelegere sau printr-un compromis, dar rezultatul final îl reprezintă de fapt rezultatul unei negocieri ce se desfășoară, de cele mai multe ori, între protagoniștii conflictului respectiv.

Negocierea poate fi definită în cel mai simplu mod ca o discuție între două sau mai

THE NEGOTIATION IN GLOBALIZATION ERA

Georgiana Delia SEMENESCU

"Constantin Brancusi" University of Târgu-Jiu

Olivia Roxana TOMOIU

"Constantin Brancusi" University of Târgu-Jiu

Abstract

Negotiation is a complex and broad process surprising aspects in the daily life of people and in the social life generally speaking. Lack of communication either in the family or in the social life leads directly to conflicts or misunderstandings. These so-called conflicts sooner or later make the object of negotiation. Negotiation is the modern and civilized manner though which any dispute may be solved either through an agreement or through a compromise they all leading to a successful solution. Negotiation is an activity carried on by people for people and therefore their behaviour, attitude and education influence the framework and the approach as well as the carrying on of the negotiation.

Key Words: negotiate, negotiator, agreement, settle, communication skills.

A conflict personal, social or international is solved definitely after discussions or only settled. How has the conflict emerged? Which were the causes that generated it? What was the modality to solve it? There are some questions whose answer should be known in order to avoid the emergence of conflicts in the future.

A conflict is a misunderstanding, a dispute more or less violent, a fight between two or among more individuals with different concepts and cultures. This conflict will be finally settled through an agreement or a compromise but the final result is represented by the result of a negotiation between the protagonists of the conflict.

Negotiation may be defined merely as a debate between two or more persons trying to solve the conflicts among them in a

multe persoane care încearcă să rezolve conflictele sau neînțelegerile apărute între ele într-un mod cât mai civilizată, să comunice și să aplaneze orice dispută. Negocierea este cel mai simplu mod de a obține ceva de la cineva, atunci când există o neînțelegere, dar interese comune.

Negocierea reprezintă de fapt o comunicare continuă între persoane sau între grupuri de persoane și care are loc pentru a se lua o decizie care să mulțumească cele două părți. Comunicarea joacă un rol foarte important în cadrul unei negocieri pentru că nu oricine poate comunica, nu oricine poate purta o discuție amplă, complexă, care să implice mai mulți factori, printre care factorul decizional, factorul emoțional etc. Pentru a se ajunge la o comunicare eficientă și avantajoasă pentru toate părțile, acestea trebuie să-și însușească niște tactici bine definite și să dea dovadă de abilități de comunicare.

Viața de zi cu zi a dovedit și dovedește oamenilor complexitatea problemelor economico-sociale și politice în care aceștia își desfășoară activitatea, diversitatea relațiilor și activităților care apar tot mereu, astfel încât negocierea este unul din punctele forte ale vieții cotidiene a oamenilor; indiferent dacă aceștia ocupă sau nu funcții de conducere, indiferent dacă locuiesc în mediu urban sau rural, indiferent de cultura pe care o reprezintă.

Negocierea implică stăpânire de sine, o bună comunicare cu cei din jur și un limbaj adecvat situației date, toate aceste calități trebuind să se regăsească la persoana care negociază, respectiv la negociator. De aceea putem spune că negocierea, de orice natură ar fi, poartă amprenta celor care o susțin, de o parte și de alta, a comportamentului acestora, a modului cum își expun părerile și dorințele, a modului cum discută, a atitudinii pe care o au pe tot parcursul procesului de negociere.

Și negociatorii sunt oameni și desfășoară activități pentru oameni. Ambii parteneri de negociere sau ambele echipe de negociere trebuie să încheie procesul de negociere cu sentimentul că au depus toate eforturile și au folosit toate calitățile de care dispun pentru a obține rezultatul dorit; în aceste condiții putem spune că

civilized way, to communicate and thus to settle any dispute. Negotiation is the simplest way to obtain something from somebody, when there is a misunderstanding, though common interests.

Negotiation is in fact a continuous communication between persons or groups of persons taking place to make a decision in order to satisfy the two parties. Communication is very important within a negotiation because not anybody can communicate, not anybody participate in a broad and complex discussion involving more factors among which the decisional factor, the emotional factor etc. in order to reach an efficient and favourable communication for all the implied parties, they had to learn some tactics well defined and to prove communication abilities.

Day by day life has always proved people the complexity of economic, social and political problems in which they carry on their activity, the diversity of the relations and of activities arising. Thus negotiation is one of the strongest points in the people's life, no matter what status, high or low, no matter where they live in an urban environment or rural one, no matter their culture is.

Negotiation implies self-control, good communication skills, adequate language for the given situation; all these have to be mastered by the negotiator. That is why we may say that negotiation, no matter what condition it involves, is the mark of those who deal with it on one or the other sides, of their behaviour, of the way in which they express themselves, of the attitude they have during the negotiation.

Negotiators are people who carry on activities for people. Both partners and both group of negotiation have to conclude the procedure of negotiating with the feeling they have done everything in their power and they have made use of all the efforts, that they have utilized every skill to obtain the desired result. In these circumstances we may say that negotiation is a broad and complex

negocierea este un proces amplu, complex, ce implică mai mulți factori și mai multe forțe.

În viața de zi cu zi omul este un negociator, el negociază continuu, fie că vorbim despre copilul de la grădiniță, fie că vorbim despre adolescentul licean, fie că vorbim despre omul matur, cu responsabilități diverse – pe plan familial sau social. Viața îi pune pe oameni în fața unor situații diverse, dificile sau mai puțin dificile, dar ei sînt "obligați" să le facă față; și aceasta înseamnă că trebuie să negocieze. Oamenii, uneori își dau seama de acest lucru dar, de cele mai multe ori, nu.

De cele mai multe ori, mai ales cînd ne raportăm la negocierile personale, oamenii nu-și fac prea multe griji și nici nu conștientizează prea mult rezultatul discuțiilor-negocieri, deși ar trebui să-și canalizeze întreaga atenție asupra acestora. Ei cred că doar discută sau, mai degrabă, consideră doar că citească limbajul corporal și nonverbal al celuilalt și oferă răspunsuri. În alte cazuri, ei cred că își exprimă dezacordul, iau atitudine, fac o ofertă, încearcă să încheie o afacere, ajută pe cineva, cer o favoare, vînd sau cumpără ceva etc.

Fie că vorbim despre negocieri de afaceri sau negocieri personale, omul trebuie să cunoască și să respecte o serie de lucruri și reguli: de la pregătirea sa (atît mentală cît și de cercetare) la comportamentul și atitudinea pe care trebuie să le afișeze pe tot parcursul negocierii propriu-zise.

Negocierea, de-a lungul desfășurării sale, parcurge 3 etape; etapele negocierii surprind aspectele complexe ale acesteia ce se derulează și definesc felul ei. Etapele negocierii sunt: prima etapă, a pregătirii negocierii – include aspecte ce țin de pregătirea negocierii, culegerea de date și informații necesare care să pregătească mediul, cadrul în care se va desfășura negocierea propriu-zisă; a doua etapă, negocierea propriu-zisă – este etapa în care are loc negocierea propriu-zisă, cînd negociatorii sunt față în față, cînd încearcă, în urma discuțiilor, să ajungă la o înțelegere, la un consens; a treia etapă, care constă în rezultatul negocierii adică, ceea ce se întîmplă în urma discuțiilor, înțîlnirilor ce au loc între negociatori. O negociere presupune mai multe întîlniri sau ședințe atunci cînd negocierea este mai

process implying many factors and forces

In every day life, the man is a negotiator, he is always negotiating, either we speak about the child in the nursery school or about the high school teenager or about the mature man, with different responsibilities – in the family or socially. Life makes them face different situations, difficult or not so difficult which they are compelled to meet; this means they have to negotiate. Sometimes people realize this but sometimes they do not.

More often than not when we deal with personal negotiations, people do not worry and do not acknowledge the result of discussions-negotiations, though they should focus their entire attention upon them. They think they are merely talking or just read the body language or the non-verbal communication of the other party and give answers. In other cases they think they express their disagreement, display an attitude, make an offer, try to conclude a transaction, help somebody ask for a favour, sell or buy something.

Either we talk about business negotiations or personal negotiations, man has to know and obey some rules: starting with his education (mental and research), behaviour and attitude which he has to display during the negotiation.

During the negotiation there are three stages: they refer to its complex aspects and define its kind. The stages of negotiation are: *first stage*, preparing the negotiation, includes aspects referring to the preparation itself, collection of necessary data and information to prepare the environment, the setting where the negotiation will take place; *the second stage*, the proper negotiation, when the negotiators are facing each other, when after discussion try to reach an agreement, a solution; *the third stage* refers to the result of negotiations, to what happens after the discussions have been concluded, after the negotiators' meeting. A negotiation supposes more meetings when the negotiation is more complex, more difficult without any rule to impose that it should end during the first

complexă, mai dificilă, neexistând o regulă care să impună ca aceasta să se termine la prima întâlnire sau la prima ședință.

Pentru a putea spune că o negociere a fost de succes, nu doar prin prisma rezultatului obținut, trebuie să știm și cum a fost pregătită, cum s-a derulat și ce s-a obținut la final și dacă acesta este rezultatul dorit.

O echipă de negociatori, înainte de a demara negocierea propriu-zisă, trebuie să pregătească negocierea prin activități de diagnosticare a situației de negociere, prin stabilirea unui plan strategic, bine dezvoltat, care să facă față oricărei situații neprevăzute. Pregătirea negocierii se consideră a fi mai importantă decât abilitățile și experiența negociatorilor, aceasta dovedindu-se de-a lungul timpului. Există situații când abilitățile și experiența negociatorilor nu pot face față lipsei pregătirii temeinice a negocierii, aceasta dându-le negociatorilor mai multă siguranță și mai mult curaj în abordarea negocierii.

De altfel, la nivel național există PROGRAMUL NEGOCIATORUL, primul program de acest fel din România, care urmărește dezvoltarea abilităților și a calităților celui ce urmează a negocia.

Negocierea reprezintă de fapt comunicarea părților implicate în negociere, fiind o formă principală de comunicare în relațiile interumane și presupune transferul reciproc de informații prin intermediul limbajului – care joacă un rol deosebit de important în negociere.

Dicționarul Explicativ al Limbii Române privește negocierea drept "o acțiune prin care se tratează cu cineva încheierea unei convenții economice, politice, culturale etc." sau "o acțiune de intermediere, de mijlocire a unei afaceri". Alte lucrări includ în conceptul de negociere "orice forme de întâlniri, discuții, consultări sau alte legături directe sau indirecte".

În literatura de specialitate și după părerile celor mai mulți dintre cei care studiază negocierile, cu obiectivele și rezultatele lor, cu tot ce implică o negociere de succes, o definiție unanim acceptată și care să surprindă toate aceste aspecte nu există. Și, acest lucru nu este posibil întrucât negocierile sunt realizate de oameni, iar

meeting or encounter.

In order to say that the negotiation was a success, not only through the result, we have to know how it was prepared, how it was carried on, what they obtained and if that was the desired result.

A team of negotiators, before even starting the negotiation has to prepare the negotiation through activities to diagnose the situation, to establish a strategic plan well developed to face any unforeseen situation. Preparing the negotiation is considered to be more important than the skills and expertise, it coming in time. There are situations when the skills and expertise of negotiators cannot supplant the lack of thorough preparations of negotiations. It means self-confidence and courage for the negotiators.

Otherwise, nationally there is the *Negotiator's Programme*, the first of the kind in Romania, intending to develop skills and abilities of negotiating.

Negotiation represents the communication of the parties implied in the negotiation, as a main form of communication in the inter-people relations and supposes the mutual transfer of information – playing an important role in negotiation.

The *Romanian Explanatory Dictionary* defines negotiation as "an activity through which concluding an economic, political, cultural etc. agreement is discussed or an activity to mediate, to intervene in a business." Other works include within the term, "any kind of meetings, discussions, consulting activities or other direct or indirect encounter."

The specialized literature and in the opinion of most people who study the negotiations, both their objectives and results and with everything a successful negotiation imply there is no unanimous definition comprising all the aspects. Moreover this is not possible as the negotiations are accomplished by people and people are different concerning both their personality and status. All the parties involved in a

oamenii au trăsături și caractere diferite, reacții și poziții diferite. Toate părțile implicate într-o negociere își analizează obiectivele, își calculează potențialul, cu alte cuvinte fac presupuneri mai mult sau mai puțin fondate. Pentru a avea cu adevărat succes, un negociator trebuie, în primul rând, să fie sincer și obiectiv cu el însuși, să știe pe ce se bazează înainte de a începe negocierea, care-i sunt obiectivele și cum să obțină un rezultat foarte bun, pentru a simți bucuria, satisfacerea dată de o reușită deplină.

Într-un proces de negociere, pe lângă miza negocierii, un aspect important îl reprezintă comportamentul negociatorului, comportamentul uman. Așa cum am arătat, procesul negocierii se desfășoară între oameni, cu idei și dorințe comune sau diferite, cu comportamente diferite. Dar scopul negocierii constă în satisfacerea nevoilor umane, satisfacere dorințelor, năzuințelor oamenilor; de aceea, comportamentul negociatorului/negociatorilor influențează procesul negocierii, influențează discuțiile și tratativele care se desfășoară, lăsându-și amprenta pe rezultatul obținut.

De multe ori, negocierea se desfășoară între negociatori care au în spatele lor oameni care îi ajută, oameni care îi influențează și care formează echipele de negociere. Aceste echipe trebuie să știe foarte bine de la început ce au de făcut, care sunt obiectivele lor, care sunt șansele lor de a obține ceea ce și-au propus, ele trebuind să-și pregătească bine negocierea. De aceea, putem spune că negocierea este o muncă în echipă, este o muncă a unei echipe formate din oameni bine pregătiți, informați și capabili să facă față unei astfel de activități. Însă negocierea propriu-zisă este "dusă", în general, de o persoană abilă, bine pregătită în domeniul respectiv și cu adevărate calități de negociator: perspicacitate, intuiție, spirit de observație, abilitate, anticipare etc. Una din calitățile importante ale unui negociator bun este aceea de a-și stăpîni emoțiile; de multe ori emoțiile trădează o anumită stare a negociatorului care își poate pune amprenta pe evoluția acestuia în procesul negocierii, poate influența în sens pozitiv sau negativ prestația acestuia.

Una din "regulile" pe care oamenii

negotiation analyze the objectives; estimate its potential, in other words more or less grounded. In order to be successful first of all a negotiator should be honest and realistic to himself, know on what he is grounded before starting the negotiation, which are his objectives and the modality to obtain a very good result which afterwards bring about satisfaction.

In a process of negotiation, beside the stake of negotiation, a very important aspect is the negotiator behaviour – the human negotiator. As we pointed out, the process of negotiation takes place among people, with common or different wishes and ideas and with different behaviours. The aim of the negotiation lies in satisfying the human needs, satisfying their wishes and hopes, that is why the behaviour of the negotiator influences the negotiation itself and the transactions, leaving an imprint on it.

Many times the negotiation takes place among the negotiators who based on people who help them, influence them and train the teams of negotiators. These teams have to know very well from the beginning what they should do, their objectives, their chances to obtain the stake on the outcome of the negotiation. That is why we may say that negotiation is a work of team with people well trained and informed, able to face this kind of situation. Yet the proper negotiation is carried on by a skilled person, well trained in that domain with good qualities of negotiator: perspicacious, intuition, attentive, anticipation. One of the most important qualities for a negotiator is that of mastering his emotions; there are times when the emotions betray a certain condition of the negotiator which can influence positively or negatively his future activity.

One of the rules that people should obey is that of knowing the art of collaboration, to collaborate, to make agreements, and know how to discuss with others.

When there is a misunderstanding or a conflict of high or low intensity, people try to

trebuie să le respecte este aceea de a cunoaște "arta de a colabora", cum să colaboreze, să se înțeleagă, să știe să discute unii cu alții.

Atunci când există o neînțelegere sau un conflict, de o intensitate mai mare sau mai mică, oamenii încearcă să rezolve pe cale amiabilă problema respectivă, în cea mai bună situație dar, din păcate, nu tot timpul se poate întâmpla acest lucru. Fie că vorbim despre o neînțelegere la nivel familial sau social, important este ca în acel moment să existe o comunicare serioasă, o abordare pe bază de colaborare a problemelor respective. Colaborarea este cea mai bună modalitate de a răspunde conflictelor în care nu pare că există loc de întors. Pentru ca o colaborare să funcționeze trebuie să existe un grad mare de încredere, deschidere și cooperare. Ambele părți înțeleg că sunt interdependente una de cealaltă și că efortul lor comun poate rezolva problemele și poate satisface nevoile ambelor părți.

Având toate aceste aspecte în vedere putem considera negocierea ca o metodă de intercomunicare umană, ca o interacțiune a comportamentelor umane atât de diferite, alături de influențele externe: emoții, cadrul negocierii, limbajul etc.

Studiile științifice asupra omului arată, că un individ decide numai 20% pe baza rațiunii, prin contrast cu emoționalul, care, spun cercetătorii, ar contribui hotărâtor cu 80% în procesul decizional. Deci, la baza oricărei colaborări trebuie să existe puncte comune, aceleași idealuri urmărite de părți pentru că o colaborare bună presupune un grad mare de încredere, cooperare, credibilitate.

Bibliografie

- I. Deac, *Introducere în teoria negocierii*, Editura Paideia, București, 2002.
A. Heeper, M. Schmidt, *Tehnici de negociere*, Editura Bic ALL, București, 2007.
C. Coman, *Tehnici de negociere*, Editura C. H. Beck, București, 2007
A. Coman, *Tehnici de comunicare*, Editura C. H. Beck, București, 2008.
R. J. Lewicki, Al. Hiam, *Arta negocierii în afaceri*, Editura Publica, București, 2008.

settle the problem in an amiable way and to find out the best way to do it. However, not always it is possible. Either we speak about a misunderstanding in a family or a social one it is very important that communication exist and an approach based on collaboration in dealing with those problems is advisable. Collaboration is the best modality to answer the conflicts which seem unsolvable. For a collaboration to exist, a degree of trust, openness and collaboration should exist. Both parties understand they are dependent each other and that their common effort may solve the problems and can satisfy the needs of both parties.

Taking into account all these aspects, we can consider the negotiation as a method of interpersonal communication, as an interaction of different human behaviours along with the external influences: emotions, the negotiation setting, language etc.

Scientific studies on human behaviour have demonstrated that a person can decide only 20% based on rationing compared to emotions which influence the decisional process in a percentage of 80%. In other words any collaboration should be based on common points, common ideals pursued by both the parties because a good collaboration means a high degree of confidence, cooperation and credibility.

Bibliography:

- I. Deac, *Introduction in Negotiation Technique*, Paideia Printing House, Bucharest, 2002.
A. Heeper, M. Schmidt, *Negotiation Techniques*, Bic ALL Printing House, Bucharest, 2007.
C. Coman, *Negotiation Techniques*, C. H. Beck Printing House, Bucharest, 2007
A. Coman, *Communication Techniques*, C. H. Beck Printing House, Bucharest, 2008.
R. J. Lewicki, Al. Hiam, *The Art of Negotiation in Business*, Public Printing House, Bucharest, 2008.