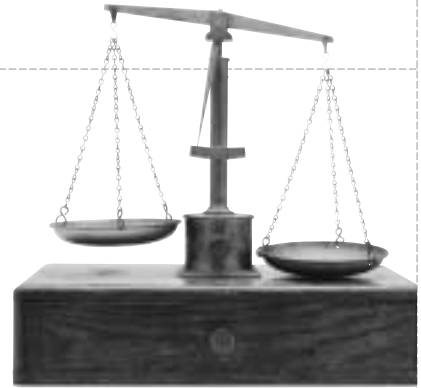


글 _ 김세종(크레듀 역량교육팀 차장)

협상 기본 지식(3)

협상 관련 용어



미 국에 유학 중인 한 학생이 귀국이 되자 자신의 중고 자동차를 팔기로 하고 '3천 달러 이하는 불허'라는 파격적인 가격으로 광고를 냈다. 광고가 나가자마자 많은 문의 전화가 쇄도하였는데 이 학생은 아무리 매혹적인 가격을 제안하더라도 "글쎄요, 다른 사람은 얼마를 제의하였는데 좀 더 생각해 보죠"라는 식으로 일단 빼고 보는 전략을 취했다. 그 결과 학생의 중고 자동차는 5천 달러에 낙찰되었다.

흔 돈 하기 쉬운 협상 용어와 합의의 정의

- ※ **협상자** : 단순히 '협상하는 사람'을 지칭하며 이 개념 속에는 우리 측과 상대방 측의 구분이 없다.
- ※ **협상측** : '협상하는 측'을 뜻하는데, 어떤 특정한 사람이 아니라 사람들로 이루어진 집단을 지칭할 수도 있다는 점에서 협상자와 구분된다.
- ※ **협상상대** : '협상하는 상대방'이라는 의미를 가지고 있으며, 협상자나 협상측과 달리 주체와 객체 또는 내 편과 다른 편의 개념을 포함한다.
- ※ **합의** : 넓은 의미로 '협상측 간에 뜻을 같이 하는 상태'라고 볼 수 있으며 일반적으로 협상의 타결에 따른 계약이나 조약의 형태를 지니는 것이 대부분이지만 단순히 고개를 끄떡이는 것으로도 합의가 성립될 수 있다.

그러나 합의가 이루어졌다하더라도 쌍방 간의 갈등이 완전히 해결되었다고는 할 수 없다. 왜냐하면 협상을 통해 얻을 수 있는 어떤 궁극적인 목표를 항상 합의로 이끌어내었다고 보기는 힘들기 때문이다. 협상의 목표는 갈등의 해결과 동시에 합의의 도출에 이르는 것이다. 여기서 중요한 것은 합의가 협상측의 미래 행동에 영향을 미치게 된다는 점이다. 서로 합의한 사항을 지키기 위해 취하는 양측의 노력 자체가 갈등 해결에 큰 영향을 미치며 또한 궁극적인 협상의 목표 달성에 높은 상관관계를 가지고 있는 것이다.

목표점, 최대 양보점, 합의 가능 범위

어떤 학생이 백화점에서 마음에 드는 코트를 사려는데 가격이 비싸 그냥 나왔다. 그런데 집으로 돌아가는 길, 똑같은 모양의 옷을 시장에서 발견했다. 가격표는 붙어 있지 않았다. 이 학생은 70만원을 가지고 있었는데 디자인이 같더라도 상표가 틀리기 때문에 될 수 있는 한 싸게 사려고 하였다. 그러나 아무리 싸게 사더라도 50만원 이하로는 사기 힘들 것이라고 생각했다. 반면 시장의 상인은 코트를 30만원에 구입하여 운영비, 인건비 등을 고려할 때 40만원 이하로는 절대 팔지 않기로 했다. 될 수 있으면 비싼 가격에 팔리기를 원하지만 60만원 이상으로는 팔리지 않을 것으로 생각했다.

- ※ **목표점(Target Point)** : 협상측이 성취하기를 바라는 수준
- ※ **최대 양보점** : 자신이 받아들일 수 있는 가장 불리한 수준. 즉, 더 이상 양보할 수 없는 수준
- ※ **합의 가능 범위** : 협상자들 간에 합의가 가능한 범위의 사례에서 판매자의 목표점은 50만원이고, 구매자의 목표점은 60만원이다. 따라서 이 경우의 합의가능범위는 50만원과 60만원 사이이다. 또한 판매자의 최대 양보점은 40만원이며, 구매자 입장에서 최대 양보점은 70만원이기 때문에 협상이 결정되는 범위는 40만원 이하와 70만원 이상의 경우가 해당된다.

기 타 협 상 관 련 용 어

- ※ **대안** : 합의가 이루어지지 않았을 경우 협상자가 취할 수 있는 또 다른 선택
- ※ **최상대안** : 대안 중에서 가장 협상자 자신을 만족시킬 수 있는 최상의 대안
- ※ **쟁점** : 협상에서 갈등의 중심이 되는 문제점
- ※ **입장** : 협상자가 협상의 쟁점에 대해 갖고 있는 마음의 자세
- ※ **이익** : 협상측에 이롭거나 도움이 되는 것
- ※ **인지** : 협상자가 어떤 것을 인식하게 되는 과정 또는 그 결과