

Секция «Психология переговоров и разрешения конфликтов»

Психологические портреты субъективно успешных и субъективно неуспешных переговорщиков

Научный руководитель – Солдатова Галина Уртанбековна

Кузнецова Мария Владимировна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра психологии личности, Москва, Россия

E-mail: maria2591@mail.ru

Переговорный процесс является одним из основных способов разрешения споров и достижения сотрудничества между сторонами [1]. В современном мире, в эпоху глобализации, большинство людей ощущают необходимость проведения переговоров, будь это обычная бытовая ситуация или же решение межнационального конфликта. Однако почему одни люди являются «успешными» переговорщиками, а другие оценивают свой опыт участия в переговорах как неуспешный? В чем разница между субъективно успешными и субъективно неуспешными переговорщиками? В данной работе мы искали ответы на поставленные вопросы. Профиль переговорщиков оценивался по двум составляющим: переговорной стратегии и когнитивным стилям. Необходимо более подробно описать данные конструкты. Существуют две наиболее распространенные формы переговорного процесса: борьба и сотрудничество. Когда участники стремятся выиграть и получить как можно больше в ущерб другому, утаивают информацию, не доверяют, угрожают, манипулируют и доминируют – они используют дистрибутивный переговорный стиль (борьба). Напротив, открытый диалог, доверие, обмен интересами, создание дополнительных условий, а также стремление к долгосрочным отношениям – является интегративным стилем ведения переговоров (сотрудничество) [2]. Изучая психологический портрет переговорщика, мы остановились прежде всего на когнитивных стилях. На наш взгляд, являясь индивидуальными способами переработки информации в виде индивидуальных различий в восприятии, анализе, структурировании, категоризации и оценивании происходящего, они влияют на переговорный процесс [3]. Поскольку когнитивный стиль является биполярным конструктом, то каждый из полюсов имеет свои достоинства и недостатки в зависимости от ситуации. Существует большое разнообразие классификаций когнитивных стилей, мы же в данной работе остановились на изучении следующих: полезависимость – полenezависимость, узкий – широкий диапазон эквивалентности, гибкость – ригидность познавательного контроля, импульсивность – рефлексивность, конкретная – абстрактная концептуализация, толерантность – нетолерантность к нереалистичному опыту и аналитичность – холистичность. Вышеуказанные когнитивные стили достаточно сильно проявляются в процессе общения. Таким образом, нам видится особенно важным изучение личностных портретов переговорщиков, поскольку это поможет его участникам придерживаться тех стратегий и развивать в себе те качества, которые присущи субъективно успешным переговорщикам, а значит, вести переговорный процесс более эффективно.

В рамках исследования выдвигалась гипотеза о существовании различий в выраженности переговорных и когнитивных стилей между субъективно успешными и субъективно неуспешными респондентами.

Объектом исследования здесь выступили личностные особенности субъекта переговоров, а предметом исследования – связь когнитивных стилей с переговорными стилями.

Выборка исследования составила 157 человек в возрасте от 18 до 35 лет (средний возраст 27 лет), из них 83 женщины и 74 мужчины (53% и 47% соответственно).

Для сбора данных были использованы следующие методики: 1) Социо-демографическая анкета (куда были включены вопросы относительно личного опыта участия в переговорах); 2) Методика определения переговорного стиля (Солдатова, Гасимов, 2019); 3) Опросник когнитивные стили индивидуальности человека (Волкова, Русалов, 2016); 4) Русскоязычный вариант ANS (Апанович и др., 2017).

После сбора и обработки полученных данных, были обнаружены значимые различия между субъективно успешными и субъективно неуспешными переговорщиками. Оказалось, что субъективно успешные переговорщики отличаются большей выраженностью интегративных переговорных стилей на партнера ($U=247$, $p=0,044$) и на ситуацию ($U=227$, $p=0,019$), полнезависимостью ($U=192$, $p=0,003$), гибкостью познавательного контроля ($U=201$, $p=0,005$), абстрактной концептуализацией ($U=153$, $p=0,000$) и толерантностью к нереалистическому опыту ($U=150$, $p=0,000$).

Таким образом, среди субъективно успешных переговорщиков наблюдается преобладание интегративных переговорных стратегий. Такие переговорщики чаще нацелены на сотрудничество и открыты ко второй стороне по сравнению с субъективно неуспешными переговорщиками. Кроме того, они в большей степени склонны ориентироваться на собственные ощущения, быстрее переключаются от одних способов переработки информации к другим, могут анализировать ситуации с разных сторон и готовы воспринимать новую информацию от второй стороны, которая может даже противоречить их опыту.

Источники и литература

- 1) Мокшанцев Р.И. Психология переговоров. Учеб. пособие. -М.: ИНФРАМ; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. – 352 с.
- 2) Солдатова Г.У., Гасимов А.Ф. Разработка и апробация методики оценки переговорного стиля (МОПС) // Экспериментальная психология. – 2019. – Т. 12. № 3. – С. 92–104.
- 3) Холодная М.А. Когнитивные стили. О природе индивидуального ума. 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2004. – 384 с.