

**Особенности использования копинг-стратегий в зависимости от переговорного
стиля посредника**

Научный руководитель – Базаров Тахир Юсупович

Мырзабай кызы Мээргул

Студент (магистр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в
г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан
E-mail: meergul.myrzabai@gmail.com

В статье рассматривается взаимосвязь между стилем ведения переговоров (интегративный, дистрибутивный) и выбором копинг-стратегий у посредников. На основе теоретического анализа и эмпирических данных выявлено, что интегративные переговорщики чаще используют проблемно-ориентированные и эмоционально адаптивные стратегии, в то время как дистрибутивный стиль связан с более высокой эмоциональной нагрузкой и меньшей устойчивостью. Полученные результаты могут быть использованы при разработке тренингов по развитию переговорных навыков и стрессоустойчивости.

В настоящее время существует множество подходов к изучению переговоров, включая анализ стадий и элементов переговорного процесса, а также роли отдельных личностных характеристик участников. Эти аспекты напрямую влияют на эффективность взаимодействия. Ряд исследований показывает, что в напряжённых или неопределённых ситуациях, когда намерения собеседника неочевидны, именно личностные особенности переговорщиков оказывают более значительное влияние на ход и исход переговорного процесса. [1].

В 1965 году Р. Уолтон и Р. Маккерси предложили типологию переговоров, выделив два типа: дистрибутивные и интегративные. Дистрибутивные переговоры ориентированы на максимизацию собственной выгоды, где оппонент воспринимается как соперник. В таких переговорах стороны придерживаются жестких позиций, не идут на компромиссы, используют угрозы, блеф и манипуляции, стремясь к победе здесь и сейчас, без учета долгосрочных отношений. Интегративные переговоры направлены на сотрудничество и поиск решений, удовлетворяющих обе стороны, с учетом интересов каждой из сторон и ориентацией на долгосрочные отношения, что предполагает более высокий уровень доверия и совместное решение проблем [2].

В современных условиях можно выделить различные формы переговорных процессов, включая взаимодействие как с индивидуальными участниками, так и с группами. В своих исследованиях в области организационной психологии Т.Ю. Базаров выделяет три основных стиля взаимодействия посредников с группами, которые могут оказать влияние на процесс переговоров в взаимодействии на уровне группы, личности и задачи: фасилитатор, медиатор, модератор [3].

Фасилитация – структурирование процесса переговоров, создание комфортной среды для обсуждения. Фасилитатор направлен на управление групповыми процессами, устранение барьеров и вовлечение всех участников в обсуждение. Он опирается на навыки кооперации, анализа групповой динамики и моделирования решений.

Модерация – контроль динамики переговоров, поддержание баланса между сторонами. Модератор организует содержательную дискуссию, управляет логикой обсуждения и способствует формированию многогранного взгляда на проблему. Его компетенции включают аналитическое мышление, креативность и гибкость в подходах.

Медиация – активное вмешательство посредника в разрешение конфликта. Медиатор создает условия для личностного развития участников, поддерживает доверительную

атмосферу и оказывает эмоциональное влияние. Важными навыками являются проницательность, толерантность и способность регулировать межличностные конфликты [4]. Для успешного завершения переговоров необходимо, прежде всего, осознавать собственную стратегию, стиль и используемые инструменты, в том числе уметь анализировать стратегии, стиль и инструменты оппонента.

Термин «копинг» был введен в психологической литературе в 1962 году Л. Мерфи, которая использовала его для изучения способов, которыми дети преодолевают кризисы в процессе развития. Четыре года спустя, в 1966 году, Ричард Лазарус в своей книге «Психологический стресс и процесс совладания с ним» использовал термин «копинг» для описания осознанных стратегий справления со стрессом и другими событиями, вызывающими тревогу.

Как отмечают Лазарус и Фолкман, стресс представляет собой состояние дискомфорта, вызванное необходимостью эффективно реагировать на вызовы окружающей среды, исходя из индивидуальной оценки недостаточности имеющихся и доступных ресурсов. Определяющим фактором является восприятие индивидом ситуации как потенциально стрессовой, что происходит через сопоставление требований окружающей среды с оценкой собственных возможностей для их справления [5].

Копинг представляет собой процесс, направленный на снижение негативных эмоций, вызванных трудностями, и его можно охарактеризовать как комплекс сознательных и бессознательных стратегий. Эти стратегии могут быть когнитивными или поведенческими, а также принимать индивидуальную или социальную форму. Копинг является неотъемлемым аспектом поддержания психического и эмоционального благополучия, позволяя людям эффективно справляться с жизненными вызовами и преодолевать их [6].

В свою очередь, копинг-стратегии представляют собой многообразие адаптивных подходов, которые люди используют для справления с жизненными стрессами и вызовами. Основные типы копинга включают проблемно-ориентированные стратегии, направленные на активное воздействие на источники стресса или проблемы, и эмоционально-ориентированные, фокусирующиеся на управлении эмоциональными реакциями. Каждый тип стратегии имеет свои уникальные особенности и может быть более или менее эффективным в зависимости от конкретной ситуации и личных предпочтений индивида. Как правило, проблемно-ориентированные стратегии используются в контролируемых ситуациях, тогда как эмоционально-ориентированные — в условиях неопределённости или ограниченного влияния на обстоятельства.

Можно обобщить несколько основных видов копинг-стратегий:

Проблемно-ориентированный копинг – направлен на активное воздействие на источник стресса. Это включает в себя поиск решений, планирование действий и изменение ситуации. Эмоционально-ориентированный копинг – фокусируется на управлении эмоциональными реакциями. Включает выражение эмоций, релаксацию, поиск поддержки и изменение восприятия ситуации. Копинг избегания – включает стратегии, которые помогают отвлечься от проблемы, например, занятия спортом, хобби или общение с друзьями. Познавательный копинг – ориентирован на изменение восприятия ситуации через переоценку значимости событий и развитие позитивного мышления. Социальный копинг – предполагает использование социальных ресурсов для поддержки в трудные моменты, например, помощь друзей или специалистов [7].

В современном мире переговоры представляют собой сложные ситуации, в которых играют роль не только технические аспекты, но и межличностные взаимодействия. Важно понимать, как различные типы переговорщиков и их стили ведения переговоров влияют на выбор копинг-стратегий. Это знание помогает адаптироваться к сложным ситуациям и эмоциональным вызовам, возникающим в процессе переговоров.

Различные переговорщики или посредники склонны применять определенные копинг-стратегии в зависимости от своего подхода к коммуникации и принятию решений. Понимание эффективности разных копинг-стратегий позволяет переговорщикам управлять стрессом, сохранять контроль и принимать взвешенные решения. Также изучение взаимосвязи между типами переговорщиков, их стилями ведения переговоров и используемыми копинг-стратегиями помогает раскрыть механизмы взаимодействия в переговорном процессе. Так как в данной области существует ограниченное количество научных данных, данная работа направлена на изучение того, как различные типы переговорщиков и посредники со своими стилями ведения переговоров используют копинг-стратегии. Это позволит глубже понять, как переговорщики с разными личностными особенностями управляют стрессом, конфликтами и принимают решения в сложных ситуациях.

Эмпирическая часть.

В исследовании приняли участие 60 респондентов. Для анализа использовались следующие методики: опросник совладания со стрессом COPE 30) (С. Carver, M. Scheier, J Weintraub, 1989; адаптация М. А. Одинцовой, Н. П. Радчиковой, Л. А. Александровой, 2022) для оценки копинг-стратегий участников в стрессовых ситуациях; опросник «Фасилитатор – Медиатор – Модератор» (Базаров, 2019) для анализа ролей посредников в переговорном процессе; и МОПС (Солдатова Г.У., Гасимов А.Ф.) для диагностики и определения типов переговорщиков.

Большинство из них – переговорщики интегративного стиля (28 ориентированы на партнёра, 30 – на ситуацию). Лишь два человека оказались дистрибутивными переговорщиками, поэтому о них можно говорить скорее как о наблюдении, а не об устойчивой тенденции. Что касается ролей, 26 человек выполняли роль фасилитатора, 16 – модератора и 18 – медиатора.

Как справляются со стрессом разные переговорщики.

Те, кто ориентирован на партнёра, чаще всего используют стратегии, связанные с эмоциями: ищут поддержку, переосмысливают происходящее, общаются. Им важны отношения и атмосфера в переговорах. Те, кто ориентирован на ситуацию, больше опираются на планирование и контроль. Они не так эмоциональны, как партнёрские, но умеют справляться со стрессом спокойно и обдуманно. Дистрибутивные переговорщики (в выборке было всего двое) показали высокие баллы по действиям и эмоциям: они не избегают проблем, активно действуют, но при этом эмоционально вовлечены. Это интересное сочетание, но из-за малого количества данных делать выводы пока рано.

Как справляются со стрессом посредники.

Фасилитаторы больше других используют стратегии решения проблем – планируют, структурируют, действуют. Эмоции при этом часто остаются «в стороне», что может быть плюсом для процесса, но минусом для контакта. Модераторы чаще прибегают к избеганию: могут дистанцироваться, чтобы не перегружаться. Зато они чувствительны к атмосфере – умеют поддержать, подстроиться, отследить напряжение. Медиаторы – самая сбалансированная группа. Они используют и действия, и эмоции, и при этом меньше всех уходят от проблем. Это хороший пример профессионального подхода – быть включённым, но не выгорать.

Рекомендации.

Медиаторы умеют справляться со стрессом, но им важно вовремя отдыхать и восстанавливаться. Фасилитаторам полезно развивать эмоциональную чувствительность – чтобы лучше чувствовать группу. Модераторам стоит обратить внимание на активные способы совладания – не только наблюдать, но и быть вовлечённым.

Интегративным переговорщикам в целом повезло – они устойчивы. Главное – поддерживать баланс между эмоциями и логикой. Дистрибутивным переговорщикам, особенно

если переговоры долгие и сложные, стоит развивать навыки эмпатии и эмоционального интеллекта. Это поможет достигать своих целей без излишнего давления.

Источники и литература

- 1) Лебедева М.М. Публичная дипломатия: Теория и практика // Научное издание. - М.: Аспект Пресс, 2017. - 272 с.
- 2) Walton R. E. and McKersie R. B. A Behavioral Theory of Labour Negotiation // New York, McGraw Hill, - 1965.
- 3) Базаров Т.Ю., Райков А.В., Шайхутдинов Р.Р. Разработка и первичная апробация модифицированной версии опросника «Фасилитатор - Медиатор - Модератор» // Психология и педагогика служебной деятельности. - 2019.
- 4) Базаров Т.Ю., Райков А.В., Шайхутдинов Р.Р. Возможности и ограничения опросника «Мастер организации групповой работы» // Российский психологический журнал. - 2019. - № 4. - 56-73 с.
- 5) Битюцкая Е.В. Опросника способов копинга: методическое пособие. - М.: ИИУ МГОУ, 2015. - 80 с.
- 6) Lazarus R.S., Folkman S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company. - 1984. - 456p.
- 7) С овладающее поведение: Современное состояние и перспективы / Под ред. А. Л. Журавлева, Т. Л. Крюковой, Е. А. Сергиенко. - М.: Издательство «Институт психологии РАН», 2008. – 474 с.