

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ярославский государственный университет имени П. Г. Демидова»

На правах рукописи

ДАНИЛОЧКИНА Вера Владимировна

**Специфика внутриличностных контекстов
деятельности участников кратковременных
деловых переговоров**

5.3.5. – Социальная психология, политическая
и экономическая психология

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени кандидата психологических наук

Научный руководитель:
доктор психологических наук, профессор
Клюева Надежда Владимировна

Ярославль 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Теоретико-методологическая проблематика исследования психологии переговоров в отечественной и зарубежной науке. Особенности контекстного подхода при изучении переговоров.....	20
1.1. Контекстно-ориентированный подход и особенности научного исследования психологического контекста.....	20
1.2. Теоретическое обоснование структуры внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров.....	37
1.3. Психологическая феноменология переговорного взаимодействия, становление теории и практики анализа переговорного процесса....	53
1.4. Проблема определения эффективности переговорной деятельности и варианты её решения.....	79
1.5. Выводы.....	91
Глава 2. Методологические положения и принципы организации эмпирического исследования.....	97
2.1. Методологические аспекты организации исследования.....	97
2.2. Дизайн эмпирического исследования особенностей внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков.....	100
2.3. Методы статистической обработки и интерпретации результатов....	112
2.4. Выводы.....	115
Глава 3. Анализ специфики внутриличностных контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров.....	118
3.1. Оценка эффективности деятельности участников переговоров с незнакомым оппонентом в условиях дефицита времени.....	118
3.2. Различия внутриличностных контекстов деятельности участников деловых переговоров, детерминирующие эффективность или неэффективность данной деятельности.....	121
3.3. Особенности переговорной деятельности, обусловленной разными внутриличностными контекстами.....	155
3.4. Выводы.....	159
Заключение.....	162
Литература.....	172
Глоссарий	193
Приложения.....	195
Приложение 1. Автобиографическая анкета.....	195

Приложение 2. Анкета оценки удовлетворенности переговорами.....	196
Приложение 3. Авторский переговорный кейс «Кому достанется сертификат?».....	197
Приложение 4. Бланк наблюдения за вербальным и невербальным поведением испытуемых.....	199
Приложение 5. Текст опросника «ЭмИн» Д. В. Люсина	201
Приложение 6. Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник А. В. Карпова, В. В. Пономаревой.....	204
Приложение 7. Методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» Е. Б. Фанталовой.....	207
Приложение 8. Методика «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна (в адаптации Н. В. Гришиной).....	211
Приложение 9. Результаты расчета личного показателя эффективности в переговорах (ЛПЭП) и принадлежность переговорщика к группе эффективных и неэффективных переговорщиков посредством применения обобщенной функции желательности Харрингтона.....	215
Приложение 10. Первичные результаты диагностики по методикам: «ЭмИн» Д.В. Люсина, «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна, методике диагностики уровня развития рефлексивности А.В. Карпова, В.В. Пономаревой.....	220
Приложение 11. Первичные результаты диагностики по методике: «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» Е.Б. Фанталовой.....	224

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования

Изучение специфики внутриличностных контекстов деятельности участников переговоров характеризуется высокой теоретической значимостью и практической ценностью. Теоретическая значимость обусловлена важностью разработки таких фундаментальных проблем социальной психологии, как эффективность межличностного взаимодействия в процессе совместной деятельности, выявление роли индивидуально-психологических качеств в поведении и деятельности человека, определение субъективных и объективных детерминант эффективности деятельности и т.д. Практическая ценность обусловлена запросами бизнес организаций и востребованностью эффективных переговорщиков, способных достигать целей в условиях ограниченного временного ресурса.

Изучение индивидуально-психологических характеристик личности как детерминант поведения и деятельности является фундаментальной частью исследований в психологии в целом и в психологии переговоров в частности. В то же время, несмотря на все возрастающую научную актуальность и социальную востребованность, данная предметная область психологии до сих пор остается недостаточно разработанной.

В психологии переговоров представлены две доминирующие дискуссионные точки зрения. Представители первой отводят важнейшую роль индивидуально-психологическим характеристикам человека и тому, как они влияют на переговоры (Р. И. Мокшанцев, Г. Г. Танасов, Б. Барри, Р. Фридман, Х. Э. Эльфенбайн, Л. Баккаро, Н. Айзенкрафт и др.). Представители второй, опираясь на исследования, подтверждающие противоречивость данных о влиянии личностных качеств на ход переговоров, предлагают исключить индивидуальные характеристики из поля исследования и сконцентрироваться на внешних, социально-психологических детерминантах переговорной деятельности (Дж. Уолл, М. Блум, М. Х. Базерман).

На наш взгляд, неоднозначность данных о влиянии психологических характеристик личности на эффективность переговоров связана не только с тем, что рассматриваются личностные особенности, которые, как утверждают В. Кинг и Т. Хинсон, в общем плане не связаны с процессом ведения переговоров, но и с тем, что индивидуальные-психологические характеристики исследуются отдельно друг от друга (дискретно), без учета особенностей их структурной организации.

Сказанное обосновывает актуальность данного исследования и обуславливает выбор контекстного подхода (А. А. Вербицкий), в рамках которого оно было реализовано. Данный подход позволяет перейти от фрагментарного изучения индивидуально-психологических особенностей переговорщиков (эмоций, креативности, экстраверсии и др.), влияющих на процессы и результаты переговорной деятельности, к комплексному рассмотрению таких особенностей, которые в своей совокупности задают смысл происходящего в процессе переговоров и обуславливают деятельность каждого участника.

Контекстный подход доказал конструктивность и научный потенциал в таких направлениях психологии, как психология конфликта, педагогическая психология, кросскультурная психология и т.д.

О том, что переговоры являются одной из самых контекстно-зависимых деятельностью, и о важности изучения контекста в переговорах, свидетельствуют работы М. Спенгла, М. У. Айзенхарта и др. [142, 193, 198].

Ключевым понятием контекстного подхода является «психологический контекст» – как «система внутренних и внешних факторов поведения и деятельности человека, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого, так и входящих в него компонентов. Внешним контекстом являются предметные, пространственные, временные характеристики ситуации. Внутренним контекстом – индивидуально-психологические особенности, знание и опыт человека» [23, с. 137-138]. Из этого следует, что любая деятельность человека реализуется в рамках внешнего и внутреннего контекста.

Отметим, что в работе мы не рассматриваем контекст как системное образование, а склонны к тому, чтобы говорить о контексте, как о совокупности внутренних и внутренних факторов и условий, участвующих в смыслообразовании и влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации.

Опираясь на общее определение контекста, в исследовании раскрыто понятие «внутренний (внутриличностный) контекст» деятельности участников переговоров, под которым понимается совокупность индивидуально-психологических особенностей, задающих смысл ситуации переговоров и опосредующих эффективность деятельности субъекта в ней. Это позволяет сфокусировать исследование только на тех индивидуально-психологических особенностях переговорщиков, которые участвуют в смыслообразовании и являются важными для организации деятельности в процессе переговоров. Исходя из данного факта, в работе обоснован выбор психологических характеристик переговорщиков, таких как социальные ценности, эмоциональный интеллект, переговорная ориентация и рефлексивность. Представленные характеристики формируют внутриличностный контекст, в рамках которого разворачивается переговорная деятельность.

Основываясь на экспериментальных исследованиях Д. Дракмана, доказавшего, что влияние личностных факторов выше в ситуации переговоров, характеризующейся высокой неопределенностью и неоднозначностью [177], в исследовании (для большего проявления индивидуально-психологических характеристик) ситуация переговоров была смоделирована таким образом, что испытуемые находились в условиях высокой неопределенности, заданной ограниченностью переговоров временем и отсутствием какого-либо знания об оппоненте.

Таким образом, контекстный подход позволяет привнести в психологию переговоров интегративное понимание психологических процессов, обуславливающих эффективность деятельности субъектов переговорного процесса. Востребованность исследований индивидуально-психологических особенностей, опосреду-

ющих эффективность переговорной деятельности в сочетании с высокой практической значимостью, позволили сформулировать проблему детерминации эффективности переговорной деятельности спецификой внутриличностного контекста, в котором данная деятельность разворачивается.

Анализ исследований по теме диссертации свидетельствует о научном интересе к изучаемой проблеме зарубежных и отечественных ученых.

М. Спэнгл, М. У. Айзенхарт показали, что на переговоры влияет ряд контекстных факторов, в числе которых ценности, моральные нормы, отношения между партнерами, особенности общения, взаимозависимость и власть. Важную роль контекстов в процессах переговоров отмечают также М. Джелфанд, Н. Дайер, А. Н. В. Ключева, А. Литл, Т. Окумура, Т. Б. Попельницкая, К. Тинслей, Г. О. Фор, П. Шикхирев, В. Эдэйр и др.

Смыслообразующее влияние индивидуально-психологических характеристик человека в процессах деятельности и речевого поведения людей отмечена в исследованиях А. Г. Асмолова, Т. Ю. Базарова, Б. С. Братуся, Л. С. Выготского, Ф. Е. Василюка, С. Д. Гуриевой, В. П. Зинченко, В. Г. Калашникова, А. В. Карпова, Н. В. Ключевой, А. Н. Леонтьева, Д. А. Леонтьева, С. Л. Рубинштейна, Г. В. Солдатовой, и др.

В то же время в отечественной психологии не так много работ, посвященных психологии переговоров. При этом исследований, направленных на выявление эффектов структурной организации внутриличностного контекста как целого, его особенностей и закономерностей, детерминирующих эффективность деятельности в процессе переговоров, до настоящего времени не проводилось. Таким образом, сочетание высокой теоретической и практической значимости и, вместе с тем низкой изученности, и обусловлена **актуальность темы** диссертации.

Содержательное раскрытие темы исследования связано с преодолением следующих **противоречий**:

– между необходимостью выявления особенностей внутриличностных контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров, обуславливающих эффективность в достижении договоренностей, и отсутствием исследований, направленных на раскрытие этих контекстов;

– между необходимостью научного обоснования путей и методов исследования внутриличностного контекста и отсутствием способов психологического исследования, соответствующих этой цели;

– между необходимостью обучения и подбора эффективных переговорщиков для проведения кратковременных деловых переговоров и дефицитом понимания психологических механизмов такого обучения и отбора.

Данные противоречия определили **проблему исследования**: в чем заключается специфика внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных участников переговоров, опосредующая процесс и результаты переговорной деятельности в ситуации кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом?

Цель исследования: выявить специфику внутриличностных контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров.

Объект исследования: деятельность субъектов кратковременных деловых переговоров.

Предмет исследования: специфика внутриличностных контекстов деятельности субъектов кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

Гипотеза исследования: существуют значимые различия как на аналитическом, так и на структурном уровнях исследования, в специфике внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров.

Частные гипотезы:

– эффективные переговорщики обладают более широким и продуктивным внутриличностным контекстом, складывающимся на начальном этапе переговорного процесса и обеспечивающим эффективность деятельности в краткосрочных деловых переговорах с незнакомым оппонентом;

– более узкий внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков с самого начала ориентирует их деятельность преимущественно на поддержку себя и своих интересов, а не на оппонента и процесс ведения переговоров, как в случае эффективных переговорщиков.

Исходя из цели, предмета и гипотез сформулированы следующие **задачи исследования**.

1. Провести теоретико-методологический анализ отечественных и зарубежных подходов к изучению психологической категории «контекст» и психологии переговоров, направленный на определение замысла теоретико-эмпирического исследования.

2. Систематизировать и дополнить имеющиеся в литературе подходы к определению эффективности переговорного процесса и психологических детерминант эффективности деятельности его участников. Выделить критерии эффективности кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

3. Раскрыть психологическую сущность понятия «внутриличностный контекст» деятельности переговорщиков как совокупности индивидуально-психологических особенностей, участвующих в формировании смысла происходящего и опосредующих эффективность переговоров.

4. Разработать программу эмпирического исследования внутриличностных контекстов деятельности участников переговоров на аналитическом и структурном уровнях исследования.

5. Выявить специфику внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков в ситуации деловых краткосрочных переговоров с незнакомым оппонентом.

Методологические основы исследования:

– структурно-психологический подход к разработке проблемы деятельности и особенностей структурной организации качеств, детерминирующих эффективность деятельности (В. А. Барабанщиков, А. В. Карпов, Б. Ф. Ломов, В. Д. Шадриков и др.);

– системно-деятельностный подход, позволяющий рассматривать развитие субъекта и его деятельности через связь с системой личностных смыслов (А. Г. Асмолов, А. В. Брушлинский, А. Н. Леонтьев, Д. А. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн и др.);

– историко-психологический подход, опирающийся на принципы исторической и социокультурной обусловленности развития психологических явлений (Л. С. Выготский, А. Р. Лурия, Д. Б. Эльконин, В. П. Зинченко и др.);

– контекстный (контекстно-ориентированный) подход, рассматривающий исследование психологических явлений с позиции общепсихологической категории «контекст» (А. А. Вербицкий, Т. Д. Дубовицкая, Н. В. Жукова, В. Г. Калашников, О. И. Щербакова и др.).

Теоретические основы исследования:

– теоретические подходы к изучению переговоров в рамках достижения обоюдных договоренностей (Б. Паттон, Р. Фишер, У. Юри и др.);

– подходы к изучению переговоров как к процессу проектирования позитивных социальных действий в ситуации неопределенности (А. Г. Асмолов, Т. А. Нестик, Г. У. Солдатова);

– психологические и социально-психологические теории развития содержания переговорного процесса и переговорной деятельности (Т. Ю. Базаров, С. Д. Гурьева, Н. В. Ключева, М. М. Лебедева, Г. Г. Танасов и др.);

– исследования эффективности переговорной деятельности на основе математической модели принятия решения (О. Дж. Бартос, А. Рапопорт, Дж. К. Харсани и др.);

– исследования, посвященные влиянию индивидуально-психологических характеристик на процесс и результаты переговорной деятельности (Н. Айзенкрафт, Л. Баккаро, Б. Барри, Р. Фридман и др.).

Эмпирическая база исследования.

В исследовании приняли участие 104 испытуемых в возрасте от 30 до 55 лет, из них 43 мужчины и 61 женщина, занимающие управленческие должности (директора, руководители отделов, частные предприниматели и т.д.). Все участники имели опыт ведения деловых переговоров более 5 лет и не были знакомы друг с другом. Исследование проводилось в специально арендованном и оборудованном помещении; за процессом переговоров с согласия испытуемых велось видеонаблюдение.

Этапы исследования (2016-2024 гг.).

Первый этап (2016-2017 гг.): теоретический анализ литературы по теме работы, определение проблемы исследования, степени её разработанности, формулирование проблемы, цели, гипотезы, задач и методов психологического исследования.

Второй этап (2017-2019 гг.): проведение пилотного исследования, уточнение гипотезы, проведение основного эмпирического исследования, сбор и систематизация полученных данных, проведение статистической обработки эмпирических результатов.

Третий этап (2019-2024 гг.): анализ и интерпретация эмпирических данных, систематизация полученных результатов, формулирование основных обобщений и выводов, разработка практических рекомендаций, публикации по теме исследования, подготовка автореферата и текста диссертации.

Методы исследования.

Аналитико-теоретические: теоретический анализ литературы, анализ и обобщение существующих эмпирических исследований по теме диссертации.

Эмпирические: наблюдение за субъектами переговорной деятельности с применением видеосъемки, методы анкетирования, тестирования и метод экспертной

оценки. Для определения уровня эмоционального интеллекта использовалась методика «ЭМИн» Д. В. Люсина; для диагностики уровня рефлексивности – методика А. В. Карпова, В. В. Пономаревой; для определения типа переговорной ориентации – методика «ТКИ-R» К. Томаса и Р. Килманна (в адаптации Н. В. Гришиной); для определения уровня развития ценностей – методика «УСЦД» Е. Б. Фанталовой.

Статистические: в качестве методов математической статистики использовались: U-критерий Манна-Уитни, F-критерий Фишера, корреляционный анализ с применением r-коэффициента Спирмена, структурно-психологический анализ с построением матриц интеркорреляций, структурограмм, расчета индексов структурной организации и метод эксперсс- χ^2 . Обработка результатов проводилась с использованием статистического пакета SPSS.

Интерпретационные: интерпретация и обобщение научных трудов по исследуемой проблеме, методы анализа, синтеза и обобщения теоретических позиций и полученных эмпирических данных.

Надежность и достоверность полученных в работе результатов, обобщений и выводов обоснована полнотой и системностью теоретического анализа литературы по теме исследования; использованием эмпирических процедур в соответствии со стандартами современной экспериментальной психологии; анализом процесса переговоров, зафиксированного на видеоносителях. Статистическая достоверность достигнута достаточным объемом выборки испытуемых, использованием современных статистических методов обработки эмпирических данных, их корректным анализом, систематизацией и обобщением, адекватным проверяемой гипотезе.

Апробация результатов.

Ход и результаты исследования докладывались и обсуждались на следующих конференциях: III Международная научно-практическая конференция «Технологии здоровьесбережения в безопасной образовательной среде: конвергентный подход» РЭУ им. Г.В. Плеханова (Москва, 2018 г.), Международная научно-практическая конференция «Личность в эпоху перемен: mobilis in mobili» МГУ им. М.В.

Ломоносова (Москва, 2018 г.), XIV Межвузовская конференция молодых ученых по результатам исследований в области психологии, педагогики, социокультурной антропологии МПГУ (Москва, 2019 г.), IX Международная научно-практическая конференция «Антропологические науки: инновационный взгляд на образование и развитие личности» (Воронеж, 2019 г.), X Международная научно-практическая конференция «Антропологические науки: инновационный взгляд на образование и развитие личности» (Воронеж, 2019 г.). Результаты диссертации были обсуждены на заседаниях кафедры консультационной психологии ЯрГУ им. П. Г. Демидова и методологическом семинаре Диссертационного Совета Д 999.051.02. По итогам обсуждения диссертационное исследование было рекомендовано к защите.

Научная новизна исследования.

Впервые в рамках контекстного подхода предложен новый вариант его развития, предполагающий изучение контекста на двух взаимодополняющих уровнях исследования: аналитическом и структурном, что позволяет усилить эвристический потенциал исследований психологического контекста и знаменует начало неоклассического этапа развития контекстно-ориентированного подхода.

Впервые выявлены особенности внутриличностных контекстов деятельности участников переговоров, детерминирующих её эффективность в процессе переговоров, ограниченных во времени. Значимые различия обнаружены не только на аналитическом, но и на структурном уровнях. Доказано существенное влияние структурной организации качеств, определяющих внутриличностный контекст переговорной деятельности, на эффективность ведения переговоров. В частности, установлено, что интегрированность личностных качеств дает синергетический эффект и создает дополнительный ресурс, позволяющий переговорщику быть эффективным и находить варианты решений, удовлетворяющие интересы обеих сторон в переговорном процессе.

Расширены и уточнены научные представления об особенностях переговорной деятельности, направленной на достижение взаимных договоренностей, впервые предложены методические средства изучения внутриличностного контекста данной деятельности.

Разработаны, систематизированы и дополнены представления о субъективных и объективных социально-психологических показателях эффективности переговорной деятельности в ситуации кратковременных деловых переговорах с незнакомым ранее оппонентом.

Теоретическая значимость исследования.

Полученные в диссертации результаты вносят вклад в разработку важнейших проблем социальной психологии, психологии индивидуальных различий и психологии общения, связанных с вопросами эффективности межличностного взаимодействия в процессе совместной деятельности, характеризующейся наличием противоречий и необходимостью поиска обоюдного решения в условиях ограниченного временного ресурса.

Теоретически и эмпирически подтверждена продуктивность использования в рамках контекстного подхода принципов структурно-психологического анализа применительно к изучению внутриличностных контекстов, опосредующих переговорную деятельность, что позволяет раскрыть психологические феномены, детерминирующие эффективность этой деятельности.

Впервые проведен анализ развития психологии переговоров в рамках временных исторических эпох, в рамках отечественных и зарубежных исследований с учетом различных предметных областей изучения психологии переговоров.

Результаты анализа дополняют имеющиеся научные представления о важности рассмотрения предмета научного исследования не изолированно, а с учетом внешних и внутренних контекстов его развития на аналитическом и структурном уровнях исследований.

Теоретически обосновано понятие «внутриличностный контекст», позволяющее рассматривать индивидуально-психологические особенности не отдельно

друг от друга, а как единое целое, задающее смысл происходящего и опосредующее эффективность/неэффективность переговорной деятельности.

Раскрыт диагностический потенциал понятия «внутриличностный контекст», позволяющий оценить содержание сознания участников переговоров, обуславливающего их эффективность или неэффективность в достижении договоренностей в переговорах.

Практическая значимость исследования.

Представленная в диссертации схема эмпирического исследования может быть использована при изучении психологических контекстов разных видов деятельности, в зависимости от целей и задач научного изыскания.

Предложенные в работе методические средства изучения внутриличностного контекста могут быть применены при проведении исследований по психологии переговорной деятельности, в частности, при исследовании психологических особенностей ведения переговоров начинающими и опытными переговорщиками, при исследовании долгосрочных переговоров, многосторонних переговоров и т.д.

Научно обоснованные в диссертации представления о внутриличностном контексте деятельности, опосредующем эффективность кратковременных деловых переговоров, позволяют сформулировать рекомендации по обучению и подбору эффективных субъектов переговорной деятельности.

Предложенные психологические критерии определения эффективности переговорной деятельности могут использоваться на практике для отбора эффективных и отсеивания неэффективных переговорщиков.

Результаты исследования открывают новые перспективы для профессионального отбора и подготовки лиц, участвующих в деловых межличностных переговорах в условиях ограниченного временного ресурса и отсутствия какой-либо изначальной информации об оппоненте.

Положения, выносимые на защиту:

1. Обоснован и реализован структурный (неоклассический) вариант развития контекстного подхода, который позволяет преодолеть кризисные моменты в

его современном состоянии, обусловленные доминированием аналитических методов исследования и перейти к структурно-психологическому анализу элементов психологического контекста. Интеграция контекстного и структурно-психологического подходов позволила исследовать психологический контекст и его элементы не изолированно (на аналитическом уровне), а как структуру, которая придает смысл происходящему в переговорах и опосредует эффективность данной деятельности.

2. Внутриличный контекст деятельности переговорщиков в рамках предложенного неоклассического варианта контекстного подхода представлен как организованная совокупность индивидуально-психологических особенностей, к которым относятся эмоциональный интеллект, социальные ценности, переговорная ориентация и уровень рефлексивности. Включенность выделенных психологических характеристик в структуру внутриличного контекста обусловлена их вкладом в процессе смыслообразования и высокой значимостью для ведения переговорного процесса.

3. Эффективные переговорщики обладают более продуктивным и широким внутриличным контекстом. Широта и узость внутриличного контекста представлена на двух взаимодополняющих друг друга уровнях исследования: на аналитическом и структурном.

На аналитическом уровне исследования доказано, что эффективные переговорщики воспринимают происходящее в процессе переговоров через более широкий внутриличный контекст, включающий в себя ценность отношений с другим человеком и важность его эмоций, ценность расширения своего кругозора, важность анализа принимаемых и принятых решений и ориентацию на сотрудничество. Неэффективные переговорщики высоко заинтересованы в получении материальной выгоды и отстаивании своей независимости в поступках и действиях, что приводит к низкой эффективности в переговорах, так как противоречит критерию «взаимозависимости», отличающему переговоры от других видов деятельности.

На структурном уровне исследования выявлено, что эффективные переговорщики обладают более интегрированной структурной организацией внутриличностного контекста, то есть имеют большее количество интегративных связей между индивидуально-психологическими характеристиками, формирующими этот контекст. Данные связи взаимоусиливают потенциал друг друга, создавая эффект синергии, в отличие от структурной организации характеристик неэффективных переговорщиков, связи в которой имеют компенсаторный характер. Структуры внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков принципиально различны (гетерогенны). Их качественная трансформация приводит к изменениям количественных параметров (структурных индексов) и обеспечивает эффективность переговоров.

Выявлено отличие и по базовым качествам. У эффективных переговорщиков базовыми качествами выступает рефлексивность как способность к анализу оснований принятых и принимаемых решений, важность познания как расширение кругозора, важность выстраивания близких отношений с другими и ориентация на сотрудничество. У неэффективных переговорщиков рефлексивность и ценность познания исключены из структуры, а базовым качеством является ориентация на достижение материального аспекта в переговорах, которая выступает фактором дезинтегрированности всей структуры внутриличностного контекста деятельности переговорщиков.

4. Особенности внутриличностных контекстов деятельности определяют то, как себя ведут участники в переговорах. Деятельность эффективных переговорщиков, разворачивающаяся в более широком и продуктивном внутриличностном контексте, включает в себя действия, направленные не только на себя и на расположение к себе собеседника, но и на поиск взаимовыгодных вариантов решения для достижения договоренностей. Деятельность неэффективных переговорщиков, обусловленная более узким внутриличностным контекстом, направлена на себя и на

защиту своей переговорной позиции, они чаще акцентируют внимание на собственной потребности в материальной выгоде, чаще прибегают к усилению аргументации своей позиции.

5. Эффективность субъекта переговорной деятельности в ситуации кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом оценивается совокупностью объективных и субъективных показателей. К объективным относится критерий, связанный с достижением в переговорах результата, выраженного в количественной форме. К субъективным – удовлетворенность результатом переговоров, удовлетворенность собой в переговорах, желание второй стороны продолжить долгосрочные отношения после прошедших переговоров, одинаковое восприятие договоренностей обеими сторонами переговоров.

Соответствие паспорту специальности. Работа соответствует паспорту специальности 5.3.5. «Социальная психология, политическая и экономическая психология», в частности п. 4. – «изучение объективных и субъективных факторов эффективного взаимодействия в различных социальных группах; кооперация и сотрудничество, конкуренция и соперничество»; п. 15. – «изучение вербальной и невербальной коммуникации, убеждающей коммуникации»; п. 22. – «исследования различных видов деловой активности субъектов наемного труда и предпринимательства»; п. 32. – «психологии ведения переговоров в социальной, политической, экономической сферах».

Личное участие автора состоит в проведении теоретического анализа отечественной и зарубежной литературы по теме исследования, обосновании теоретико-эмпирического замысла исследования особенностей психологических контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров; разработке и проведении эмпирического исследования, направленного на проверку выдвинутой гипотезы; количественной и качественной обработке полученных данных и их интерпретации; формулировании необходимых обобщений и выводов; подготовке научных публикаций по теме исследования, участии в научных конференциях, оформлении автореферата и текста диссертации.

Структура диссертации обусловлена логикой исследования и включает введение, три главы, заключение, список литературы (215 наименований, в том числе 50 на английском языке) и приложения. Текст диссертации представлен на 227 страницах и содержит 12 таблиц, 9 рисунков, 11 приложений.

Глава 1. Теоретико-методологическая проблематика исследования психологии переговоров в отечественной и зарубежной науке. Особенности контекстного подхода при изучении переговоров

1.1. Контекстно-ориентированный подход и особенности научного исследования психологического контекста

В настоящее время понятие «контекст» завоевывает все бóльшую популярность среди разных научных направлений. Это связано, в первую очередь с тем, что накоплено достаточное количество эмпирических данных, которые показывают, что теоретические конструкции (здесь и далее будем понимать под ними методологии, теории, направления и т.д.) являются «работающими» только при условии обозначения контекста, в рамках которого они рассматриваются [63], а в некоторых случаях и при обозначении контекста, при которых не работают и не могут служить объяснительной базой наблюдаемых явлений [28].

Понятие «контекст» в результате частой употребляемости, на первый взгляд, кажется очень понятным и прозрачным, однако скрывает не найденные и не обозначенные до сегодняшнего момента глубины и методологические возможности.

Отсутствие должного внимания к категории контекста приводит к наличию большого числа проблем в эпистемологии, психологии, в науке в целом, а также в социально-экономической жизни человека. Проведение научных исследований вне всякого контекста приводит к получению абстрактных знаний, не связанных с реальной жизнью человека, и не имеющих практической значимости и полезности [26, 70].

Впервые понятие «контекст» становится предметом исследования в философской герменевтике. Согласно Философской энциклопедии, под герменевтикой (от греч. *hermeneuo* – разъясняю) понимается 1) философское учение об онтологии понимания и эпистемологии интерпретации; 2) искусство понимания как постижение смыслов и значения знаков и 3) как теория и общие правила интерпретации текстов [150]. В герменевтике язык существует в различных, взаимосуществующих

и неодинаковых по значимости контекстах. Слово приобретает контекстуальную относительность.

Так, в эпоху римских завоеваний происходит распространение римского права на иную социальную и культурную основу. Развитие библейской экзегетики характеризуется распространением христианства на языческие народы. В период феодальных войн и крестовых походов получает популярность схоластическая трактовка Священных Писаний. Европа открывает для себя философские учения Востока, и все это приводит к развитию этнографии, буржуазной революции и стиранию социальных границ. Именно в такие периоды слова теряют свой обычный смысл, и появляется необходимость в понимании и интерпретации происходящего в соответствии с текущим культурно-историческим контекстом [13].

Позднее в неклассической эпистемологии появляются такие понятия, как «контекст открытия» и «контекст обоснования», которые, в первую очередь, связываются с именем немецко-американского философа Г. Рейхенбаха. Под «контекстом обоснования» понимается метод научного исследования открытия новых знаний, опирающийся только на анализ обоснований, поддающихся логической реконструкции, иными словами, поддающихся логико-методологическим стандартам научного познания.

В то время как «контекст открытия» связывается с эмпирическими условиями процесса научного творчества, который завершается моментом открытия и не относится к логическому анализу научного знания (анализ психологических, культурно-исторических, социальных факторов, интуиция, талант, воображение конкретного исследователя и т.д.) По мнению Г. Рейхенбахера и К. Поппера, философия науки должна заниматься не анализом процесса открытия новых идей и гипотез, а исключительно их обоснованием, то есть «контекстом обоснования». В то же самое время «контекст открытия» является предметом изучения психологии и иррациональным процессом [99].

Однако в конце XX в такой подход к философии научного познания подвергся критике в силу того, что «контекст обоснования» дает возможность изучать

только готовые результаты научного исследования и основания для принятия гипотезы, но не показывает, каким путем к ним пришли. Обычные ссылки на интуицию, талант и опыт ученого, конечно, необходимы для понимания новых открытий в науке, но это вовсе не означает, что размышления, которые приводят к таким открытиям, базируются на нерациональных основаниях. Задача философии науки – выявить эти рациональные основания [150]. Таким образом, и «контекст обоснования» и «контекст открытия» становятся предметом изучения философии науки.

Опираясь на вышесказанное о научном познании и связи его с контекстом, эксплицируется очевидный факт: контекст уже не рассматривается только как отрывок текста или речи, а является некой совокупностью внешних (исторических, культурных, социальных и т.д.) и внутренних (личность исследователя, талант, интуиция, опыт и т.д.) факторов и условий. Данные факторы задают смысл и значение исследуемому явлению, а также выступают неким методологическим принципом научного познания [24].

Интересным оказывается и то, что, несмотря на более широкое содержание понятия «контекст» в уже имеющихся философских исследованиях под контекстом все еще понимается феномен, связанный с частью текста и языком. Данное противоречие рассматривается автором как отдельная проблематика, требующая дополнительного научного исследования.

До недавнего времени понятие «контекст» в психологии было связано только с психолингвистикой, где контекст имеет текстово-семантическое понимание. Психолингвистическое понимание контекста дает и «Словарь практического психолога» С.Ю. Головина: «Контекст – обладающая смысловой завершенностью устная или письменная речь, позволяющая выяснить смысл и значение отдельных входящих в ее состав фрагментов – слов, выражений или отрывков текста. Для отдельного высказывания, слова или словосочетания, входящих в состав целостного текста, контекстом являются другие (предшествующие или последующие высказывания) или весь текст в целом. Отсюда выражение: «понять по контексту». Для це-

лостного текста контекстом выступают все другие тексты из той же сферы социальной. Так, для отдельного научного текста контекстом является корпус других научных текстов по данной специальности; для художественного произведения – другие художественные тексты и пр.» [137, с. 289].

Понятие «контекст» в отечественную психолингвистику привнес выдающийся психолог XX века Л. С. Выготский, который писал: «Полап ввел различие между смыслом слова и его значением: смысл представляет собой совокупность всех психических фактов, возникающих в нашем сознании благодаря слову... Значение есть только одна из зон того смысла, которое приобретает слово в контексте какой-либо речи. <... > Слово приобретает свой смысл только в контексте абзаца, абзац – в контексте книги, книга в контексте всего творчества автора. <...> Значение слова есть не более как потенция, реализующаяся в живой речи, в которой это значение является только камнем в здании смысла» [35, с. 169]. Из этого следует что, смысл слова детерминируется богатством контекстов этого слова в сознании человека.

В работах психолога, философа и методолога психологии, С.Л. Рубинштейна мы обнаруживаем уже целенаправленную работу по изучению психолингвистического аспекта понятия «контекст». «Связанная речь – это такая речь, которая может быть вполне понятна на основе её собственного предметного содержания. Для того чтобы её понять, нет необходимости специально учитывать ту частную ситуацию, в которой она произносится; все в ней понятно для другого из самого контекста речи; это контекстная речь» [132, с. 469]. Другими словами, контекстная речь является контекстом сама для себя. Она используется тогда, когда нужно донести суть абстрактного содержания или рассказать о будущих или прошлых событиях. Ситуативная же речь, наоборот, зависит от ситуации и должна рассматриваться совместно с ней. Ситуативная речь напрямую зависит от контекста, в котором разворачивается.

С.Л. Рубинштейн занимался не только психолингвистическим аспектом контекста, он рассматривал и саму психику через понятие «контекст», так как говорил, что она двойственно детерминирована: внутренне – органическим субстратом (мозг) и внешне – объектом (восприятия и деятельности). Он утверждал, что «оба выделенные анализом соотношения, детерминирующие психику, включаются в единый контекст, которым в целом и определяются» [132, с. 33].

Один из известных российских психолингвистов, А. А. Леонтьев, писал о ряде исследований, которые свидетельствуют о роли контекста в порождении речи. Выбор определенного слова в большей степени зависит от влияния контекста, чем выбор грамматической категории. Учет предшествующего контекста происходит на протяжении всего акта речи, причем учитываются предшествующие 4-5 слов [106, 107].

В психолингвистике понятие «контекст» является ключевым в порождении речи, её понимании, в обучении языку, в формировании языковых навыков и т.д., и понимается не только как отрывок текста или речи, а как ситуация (социальная и предметная) отражаемая в психике человека. В результате происходит дематериализация контекста, и он переносится с текста на психические процессы, что позволяет подойти к изучению этого феномена с разных оснований психологического познания и рассматривать контекст как одну из научно-психологических категорий [27, 28].

Р. С. Немовым дано более широкое определение контекста, под которым понимается: «1. События или процессы (физические или психические), которые характеризуют определенную ситуацию и оказывают влияние на открытое или скрытое от наблюдения поведение человека. 2. Специфические обстоятельства, в которых происходит некоторое действие или событие» [131, с. 182].

О том, что «контекст» является новой психологической категорией, в 80-х годах прошлого столетия писал отечественный ученый, основатель контекстно-ориентированного подхода в психологии и педагогике А. А. Вербицкий [21].

Именно он и его ученики доказали, что психологические науки стоят на этапе формирования новой научной парадигмы, основанной на базовых принципах контекстного подхода, призванной к снятию противоречий между описательной (академической) и практической психологией [27].

В рамках данной парадигмы «контекст» рассматривается как смыслообразующая психологическая категория наряду с такими признанными категориями психологии, как «деятельность», «сознание», «личность» и т.д., и является удобным и уникальным инструментом решения научных задач.

Впервые термин «психологический контекст» в начале XX века употребил в своей работе русский ученый, лингвист и философ В. Н. Волошинов [34]. Однако отечественная психология не заинтересовалась данным феноменом, и инициатива на долгие годы перешла к зарубежным авторам. Новое «дыхание» в формировании понимания психологического контекста в отечественной науке открылось с появлением работ А. А. Вербицкого, С. М. Морозова, В. Н. Жуковой, В. Г. Калашникова [21, 55, 70, 118].

Впервые в ходе разработки концепции знаково-контекстного обучения А.А. Вербицким дано *определение понятия «психологический контекст»*, под которым понимается «система внутренних и внешних факторов и условий жизни и деятельности человека, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов» [23, с. 137-138].

Определение указывает на смыслообразующую функцию психологического контекста при восприятии и обработке определенной информации, в связи с чем контекст выступает в качестве методологически важного понятия, а контекстность – в качестве принципа теоретического осмысления результатов эмпирических исследований [70].

На сегодняшний день понятие «контекст» является одной из основных психологических категорий в современных научных трудах таких ученых, как Н. В. Жукова, Л. А. Рыбакова и др. – педагогическая психология [25, 55, 56, 64, 133]; О.И.

Щербакова и др. – психология конфликтов [69, 163]; Т. Д. Дубовицкая, М. И. Каргин и др. – психодиагностика [51, 52, 73]; В. Г. Калашников и др. – теоретико-методологическое изучение категории «контекст» в психологии, педагогике и менеджменте [62, 63, 65, 67, 68] и т.д.

Таким образом, на основании проведенного теоретического анализа, можно выделить *три этапа развития представлений о понятии «контекст»*.

Первый этап характеризуется существованием в философии и психологии общего базового основания, связанного с особенностью понимания и интерпретации контекста как части текста и речи. Контекст в философии (эпистемологии, герменевтике, лингвистической философии) и в психологии (в частности, в психолингвистике) как отдельный предмет исследования первоначально понимался (и многими до сих пор понимается) как законченный отрывок письменной или устной речи (текста), в пределах которого наиболее точно выявляется значение и смысл отдельных входящих в него слов, выражений и т.п.; это лингвистическое понимание контекста.

Следующий этап развития представлений о контексте, характерный как для философии, так и для психологии, связан с расширением данного понятия и включением в него не только особенностей интерпретации текста и речи, но и исследованием условий и факторов, влияющих на понимание и интерпретацию жизни и деятельности человека в целом. Иначе говоря, это более широкое и общенаучное понимание.

Третий этап можно назвать методологическим. На данном этапе понятие контекст рассматривается не только как феномен, подлежащий исследованию и изучению, но и как один из методологических принципов научного познания, особенно актуального в неклассическом и постнеоклассическом периоде развития науки.

Проведенный анализ показывает эволюцию понятия «контекст» от лингвистической интерпретации в качестве части речи к более широкому пониманию как смыслообразующей психологической категории и далее, как методологического

принципа, охватывающего все уровни организации теоретических и эмпирических исследований; принципа, позволяющего углубить осмысление изучаемых феноменов за счет их интерпретации с опорой на базовую категорию «контекст».

В рамках контекстного подхода Т. Д. Дубовицкой были сформулированы следующие принципы работы с контекстом: принцип расширения контекста, принцип взаимосвязи контекстов, принцип вариативности контекста, принцип контекстной обусловленности, принцип системности контекста, принцип дополненности контекстов [52].

Наряду с принципами в контекстно-ориентированном подходе существует (одновременно с другими принятыми в науке методами) метод контекстного анализа, на основе которого могут быть построены контекстные матрицы.

О. И Щербакова дает следующее определение контекст-анализу: «это процедура организации и обработки результатов исследования, основывающаяся на учете различных внешних и внутренних контекстов, в которых может проявляться исследуемый феномен» [164, с. 42].

Итогом контекстного анализа является матрица контекстов – упорядоченная система контекстов, особенным образом соотносимая с изучаемым психологическим феноменом. «Контекстная матрица – это многомерная система контекстов, «конструирующих» данное явление для воспринимающего его субъекта» [68, с. 23]. Матрица контекстов позволяет систематизировать и упорядочить все контексты, определяющие смысл и значение исследуемого феномена.

Нужно отметить, что при контекстном подходе с опорой на смыслообразующую категорию «контекст», может изучаться как тот или иной психологический феномен в различных контекстах (в этом случае используется метод контекст-анализа), так и особенности самого контекста, в рамках которого развивается наблюдаемое явление. В этом случае могут использоваться другие (релевантные целям и задачам) методы научного познания.

Примерами использования контекстного подхода в разных областях психологии могут служить следующие работы.

В педагогической психологии А. А. Вербицким была разработана теория и технология контекстного образования, в основе которой лежит понимание взаимосвязи смыслообразующей функции предметного и социального контекстов будущей профессии учащегося с результатом его образовательной деятельности. Качественный образовательный процесс должен осуществляться через моделирование на языке наук профессиональной деятельности в предметном и социальном контекстах. Предметный контекст включает в себя все, что относится к содержанию профессиональной деятельности, а социальный касается социально-профессионального взаимодействия субъектов практической деятельности [22].

Н. В. Жуковой и Л. А. Рыбаковой изучался социокультурный контекст в рамках психологических особенностей адаптации детей-первоклассников. Авторами разработана теоретическая модель содержания внутреннего кросскультурного контекста как целостности, состоящей из этнической и социальной идентичности. Исследователи доказали, что ученики с диффузной, групповой и кризисной формами внутреннего кросскультурного контекста имеют сложности в процессе адаптации к школе. В то же время внутренний кросскультурный контекст первоклассников, проявляющийся в субъектной и социокультурной форме, способствует их адаптации. Предложенная теоретическая модель внутреннего кросскультурного контекста может быть использована при работе с другими возрастными группами [55, 56].

В области психологии конфликтов (в рамках научной школы А.А. Вербицкого) О.И. Щербакова, проведя контекст-анализ, выделяет следующие виды контекстов: 1) возрастной контекст конфликта – влияние возраста на конфликтное взаимодействие; 2) коммуникативный контекст конфликта – проявление вербальных и невербальных способов общения в процессе конфликта; 3) кросскультурный контекст конфликта – совокупность этнокультурных аспектов, влияющих на конфликтное поведение; 4) пространственно-временной контекст конфликта – длительность конфликта по временной шкале и его пространственное расположение;

5) гендерно-половой контекст конфликта – комплекс гендерных и половых (связанных с биологическим полом) особенностей, обуславливающий характер взаимодействия конфликтующих сторон; 6) ценностно-смысловой контекст конфликта – связанный с «образом мира», который непрерывно генерирует гипотезы разного порядка (от поверхностного, представленного в чувствительных модальностях, до глубинного, связанного с личностным смыслом и значением), учет которых крайне важен для развития конфликтологической культуры личности; 7) внутриличностный контекст конфликта – совокупность индивидуально-психологических особенностей субъекта, определяющих протекание конфликтного взаимодействия [30]. Данные контексты влияют на субъект в конфликте, его поведение в нем и отношение к оппоненту, поэтому должны учитываться в процессе формирования конфликтологической культуры личности.

Контекстно-ориентированный подход в рамках других научных школ с применением смыслообразующей категории «контекст» мы можем наблюдать и в иных областях психологии.

В психологии межкультурных коммуникаций Э. Холл выделяет культуры с высоким и низким контекстом, используя сравнительный метод кросскультурных различий, который применяется по двум основаниям: слабость и сила контекстуальной зависимости культуры

В низкоконтекстных культурах большое значение придается словам и звукам, а не контексту общения. В таких культурах люди стараются описать с помощью речи все, что хотят передать и выразить. Общение в культурах с низким контекстом характеризуется открытостью и прямолинейностью. К низкоконтекстным культурам относятся Англия, Финляндия, Австралия, США, Канада и т.д.

Высококонтекстные культуры – это культуры, в которых для каждодневного общения не требуется обмениваться подробной информацией о происходящих событиях, поскольку представители данных культур получают информацию из существующего контекста, и только небольшая часть передается словами. По мнению Э. Холла, контекст – это то, что лежит «между строк», это то, что необходимо

человеку для правильного понимания ситуации и происходящих событий. Коммуникативные системы состоят, в том числе, из скрытых, неявных, невысказанных правил, процедур, норм и т.д., которые необходимы для общения и которые содержатся в контексте. К высококонтекстным культурам относят Индию, Японию, Китай, Россию, Испанию, Грецию, Италию и т.д. [183]. Соответственно, в традиции ведения деловых переговоров в нашей стране является ориентация на особенности высококонтекстной культуры, при которой восприятие ситуации переговоров происходит из неявных, часто завуалированных сигналов, с фокусом на невербальные компоненты коммуникации, что с нашей точки зрения, увеличивает значимость и важность внутриличностного контекста в процессе ведения переговоров.

Примеры использования контекстно-ориентированного подхода можно найти и в работах, посвященных психологии переговоров. Особую роль контекстам отводили М. Спэнгл и М. У. Айзенхарт. Они писали: «чтобы выбрать тактику переговоров, эффективным переговорщикам необходимо тонко чувствовать ценности определенного контекста» [142, с. 51].

Авторами выделяется *пять контекстов переговоров*: межличностные переговоры, коммерческие переговоры, организационные переговоры, переговоры между общественными объединениями и социальными группами, международные переговоры.

Особенностью любого контекста является его обусловленность шестью контекстными факторами: 1) структура – как контекстуальный фактор определяет рамки коммуникации и включает в себя количество участников переговорного взаимодействия, темы, способы принятия решений, длительность переговоров и место их проведения; 2) нормы и ценности – формальные и неформальные принципы и порядки, представление о справедливости, о статусе, о ценностях, которые являются нормами анализа и основанием для обсуждения проблемных тем в процессе переговоров; 3) отношения – как контекстуальный фактор, представляет собой значения, которые субъекты переговоров приписывают своей взаимосвязи; 4) коммуникация – обмен информацией, связанный с взаимоотношениями и содержанием

сообщения в переговорном взаимодействии; 5) взаимозависимость – в переговорах всегда участвуют стороны, находящиеся во взаимозависимых отношениях, они нуждаются друг в друге, и, чтобы достичь обоюдовыгодных договоренностей, сторонам необходимо вступить в диалог или отказаться от взаимоотношений, несмотря на высокую цену этому шагу; 6) власть – как контекстуальный фактор выражается в умении влиять на людей в нужном направлении [142].

Согласно М. Спэнглу и М. У. Айзенхарту, переговоры будут успешными при условии, что участники переговорного процесса смогут изменить приемы и тактики с учетом того или иного контекста, обусловленного этими 6-ю контекстуальными факторами.

Особую роль контекстам в рамках изучения психологических особенностей переговорного взаимодействия отводят такие исследователи как М. Джелфанд, Н. Дайер, Д. Бретт, В. Эдэйр, А. Лемперур, Т. Окумура, П. Шикхирев, К. Тинслей, А. Литл, Г. О. Фор, Т. Б. Попельницкая и др.

Приведенные примеры свидетельствуют о том, что изучение какого-либо психологического феномена во взаимосвязи с контекстом и контекстный подход успешно реализуются в различных областях психологии. Исследователи активно направляют внимание не только на интересующий их объект научного изыскания, но и на контекст, с ним связанный.

Обратимся к *особенностям научного исследования контекста*.

Первая особенность заключается в широком общенаучном использовании понятия «контекст» как «фигуры речи», как описательного термина, означающего рамки, условия, обстоятельства, фон и имеющего второстепенное значение по отношению к исследуемому явлению. Наряду с таким частым использованием термина исследователи, как правило, не подвергают сам контекст сколько-нибудь значительной рефлексии, что приводит к размытости содержательного наполнения этого понятия и сложности в его изучении [27].

Психологический контекст – сложное психологическое явление, которое имеет как структурный, так и функциональный аспекты. В структурном аспекте

психологический контекст представляется как своеобразное пространственное образование, которое может иметь два варианта топологического представления. Первое представляет собой плоскую модель контекста с двумя измерениями: объем и время. Второе – n -мерную пространственную модель контекста, где n – число отдельных контекстов, задающих общую модель контекста [29].

В нашем исследовании, внутриличностный контекст деятельности может быть представлен в плоской модели, где время определяется самой кратковременной ситуацией переговоров, а объем задается тем количеством индивидуально-психологических характеристик, которые помогают лучше понять происходящее в переговорах и более эффективно организовать переговорную деятельность.

Функциональный аспект психологического контекста связан с интерпретацией контекста как отношения между фрагментами психического содержания. В этом случае акцент делается не на структуре, а на процессе семантизации, то есть на процессе порождения смысла и значения [29].

В нашем исследовании акцент сделан именно на структурном, а не на функциональном аспекте контекста, то есть на самом контексте и особенностях его структуры, а не на процессе порождения смыслов (то есть не на процессе семантизации).

Вторая особенность научного исследования контекста связана с сутью контекстного подхода, то есть с пониманием психических процессов и явлений с учетом контекстов, в которых они существуют. Это позволяет сделать познание более объективным и разносторонним. Понимание исследуемых психологических процессов и свойств всегда происходит в каком-то контексте: историческом, социокультурном, предметном, межличностном, эмоциональном и т.д. Все эти условия создают особый контекст, в котором воспринимаются предметы и явления внешнего и внутреннего мира. В этом случае контекст используется как самостоятельное понятие.

Однако особенностью изучения психологического контекста является его связь с рассматриваемым в качестве объекта исследования феноменом, и контекст

сам по себе, без связи с изучаемым явлением теряет свой смысл и эмпирическую значимость. Отражение этого факта мы находим в этимологии самого слова «контекст», которое произошло от латинского «contextus» – «соединение», «связь», «сцепление», «некое целое, связующее и объясняющее явления, факты, события» [136, с. 248], а также в структуре психологического контекста, представленной на рисунке 1 в 2-D модели В. Г. Калашникова [68 с. 15].

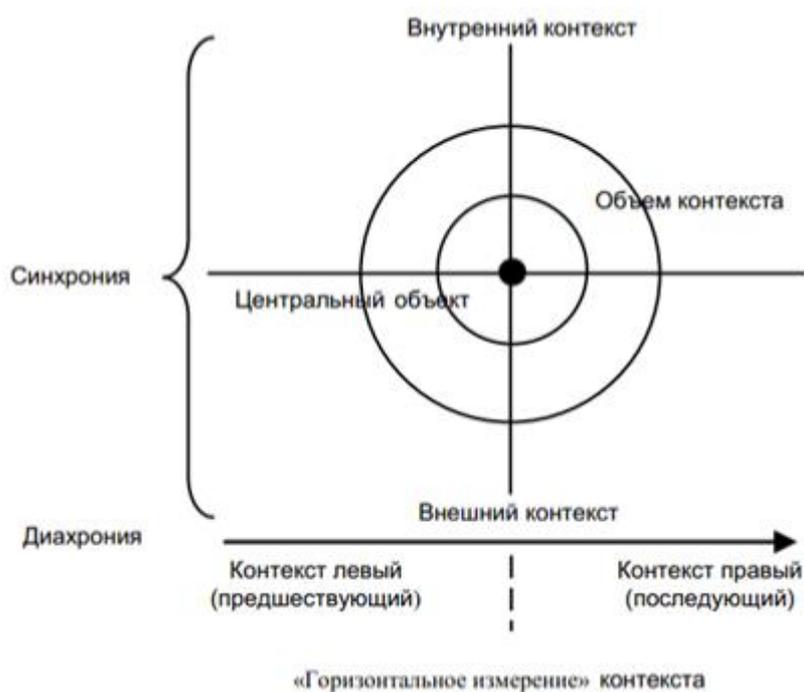


Рис. 1. Структурная модель психологического контекста по В.Г. Калашникову

В представленной структурной модели психологического контекста центральным объектом может быть любой изучаемый психологический феномен. Что именно является центральным ядром структурной модели, а что контекстом, зависит от исследователя и его исследовательских целей. Исключение центрального объекта из модели приводит к разрушению её структуры и потере смысла её содержания. Данная модель наглядно демонстрирует связь контекста и выбранного объекта.

Учитывая это, нами в качестве центрального объекта рассматривается деятельность участников в ситуации кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом, а в качестве психологического (внутриличностного) контекста – совокупность индивидуально-психологических особенностей, задающих смысл данной деятельности и позволяющих участникам добиваться или не добиваться эффективных договоренностей в переговорах.

Следовательно, психологический контекст может подлежать исследованию только с учетом феномена центрального объекта, который разворачивается в этом контексте.

Обратимся теперь к рассмотрению *третьей особенности исследования психологического контекста*. Междисциплинарность контекстно-ориентированного подхода и возможность его использования разными дисциплинами (философией, психологией, химией, физикой, экономикой, менеджментом и т.д.) подразумевает, что в качестве изучаемого феномена в том или ином контексте может быть взято любое явление психологического, педагогического, физического, химического, биологического и т.д. характера, что одновременно является и преимуществом, и проблемой для исследователей [67, 68].

Хотя наука в настоящее время имеет в своем развитии тенденцию к междисциплинарности, в некоторых исследовательских темах это может приводить к путанице и хаосу. Сложность в изучении контекста связана с объемом данного понятия, которое наполняется содержанием в процессе изучения психических феноменов и процессов.

Набор сведений в разных теориях может называться по-разному, так как характеризует различные классы явлений; это может быть «когнитивная база», «сценарий», «языковая картина мира», «ментальность», «культурные универсалии», «фоновые знания» и т.д., все они относятся к контексту, так как описывают некие правила интерпретации и понимания полученной информации [27].

Однако только от исследователя зависит, в каком объеме он будет наполнять и рассматривать контекст. «Объем контекста либо представляет собой количество однопорядковых с центральным (ядром) психических объектов (других образов, понятий и пр.) – что составляет узкий или широкий контекст, либо указывает на определенный логический уровень (по Г. Бейтсону)» [11, с.14]. Г. Бейтсон и Р. Дилтс выделяют пять логических уровней: окружение, поведение, способности, убеждения, ценности, идентификация [49].

С учетом того, что центральным ядром нашего исследования является деятельность участников кратковременных деловых переговоров, психологический контекст был представлен однопорядковыми психологическими явлениями, такими как эмоциональный интеллект, ценности, переговорная ориентация и рефлексивность. А исследовательский интерес направлен на определение широты или узости контекста, позволяющего понять все происходящее во время переговоров и организовать деятельность их участников так, чтобы добиться в процессе переговоров взаимовыгодных договоренностей.

Четвертая особенность связана с организацией эмпирического исследования с учетом внешних и внутренних условий, задающих психологический контекст переговорной деятельности. В соответствии с определением А. А. Вербицкого, контекст – это «система внутренних и внешних факторов поведения и деятельности человека, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого, так и входящих в него компонентов» [23 с. 137-138]. Соответственно, внутренними факторами являются индивидуально-психологические особенности, знания и опыт человека; внешними – предметные, социокультурные, пространственно-временные и иные характеристики ситуации, в которых он действует» [22, с. 111-112].

С одной стороны, учет внешних факторов позволяет избежать стерильности лабораторных исследований и «эксперимента в вакууме», о которых писали Г. М. Андреева [4], а также Г. Тэджелфел, Г. Крайг [27]. С другой стороны, при изучении

внутренних факторов, формирующих контекст как внутриспсихическую реальность, необходимо контролировать (насколько это возможно) в ходе эксперимента влияние внешних факторов на объект исследования. Это сложная задача, требующая особого внимания со стороны исследователей при моделировании и организации эмпирических изысканий в рамках контекстного подхода.

В русле работы контроль внешних факторов осуществлялся за счет особой организации проведения исследования. Переговоры проводились в одной и той же переговорной комнате, во второй половине дня, с одинаковой для всех испытуемых инструкцией, с одним и тем же количеством времени на проведение переговоров и контролем условия, чтобы оппоненты были ранее не знакомы друг с другом.

В методологическом плане изучение психологического контекста, до настоящего момента, проводились только с использованием методов на аналитическом уровне исследований, позволяющих зафиксировать общий уровень развития того или иного фактора, составляющего контекст. Учитывая, что психологический контекст – это целостная совокупность отраженных в сознании внешних и внутренних условий, участвующих в смыслообразовании и влияющих на поведение и деятельность человека, в работе впервые предлагается подойти к изучению контекста с учетом не только суммы абсолютной выраженности внешних и внутренних факторов, но и с точки зрения того, на сколько контекст является внутренне организованной структурой, и какие эффекты организационного и структурообразующего характера эта организованность порождает. Другими словами, нами поставлена задача дополнить аналитический уровень исследования, структурным уровнем, позволяющим выявить и объяснить закономерности и механизмы, лежащие в основе феномена психологического контекста, то есть перейти от описательной феноменологии на сущностный уровень объяснения механизмов и детерминант.

Интеграция контекстного и структурно-психологического подходов позволяет преодолеть кризисные моменты в современном состоянии развития контекстного подхода, обусловленные доминированием аналитических методов ис-

следования и перейти к структурно-психологическому анализу элементов психологического контекста. Предложенный в работе структурный (неоклассический) вариант развития контекстного подхода существенно повышает эвристический потенциал результатов исследования психологического контекста, рассматривая его (контекст) как структуру, которая придает смысл происходящему в процессе деятельности и опосредует её эффективность.

Таким образом, проведенный выше анализ показывает, что контекстный подход успешно применяется в различных областях психологии, а его интеграция со структурно-психологическим подходом обеспечивает более глубокое изучение психологического контекста как научного феномена. При этом изучение психологического контекста в рамках контекстного подхода имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при организации теоретических и эмпирических научных изысканий.

1.2. Теоретическое обоснование структуры внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров

Впервые с понятием «психологический контекст» в отечественной психологии мы сталкиваемся в работах Л. С. Выготского, который еще в начале XX века, анализируя отрывок из произведения Ф. М. Достоевского писал: «Можно, <...>, выразить все мысли, ощущения и даже целые глубокие размышления одним словом. Это оказывается возможным тогда, когда интонация передает внутренний психологический контекст говорящего, внутри которого только и может быть понят смысл данного слова» [35, с. 299].

В. С. Мухина также выделяет контекст внешних и внутренних условий: «...я не видела для себя иного пути к пониманию феномена личности, как совершить его

поиск через контекст: внешних и внутренних условий развития; механизмов, определяющих развитие и поведение человека; структурных звеньев самосознания» [119, с.12].

Человек всегда преобразует объективную реальность в субъективную через психологический контекст, который представляет собой отраженную в сознании совокупность внутренних и внешних условий. Наличие психологического контекста не только оказывает значимое влияние на жизнь человека, но и отличает его от представителей животного мира.

С позиции контекстно-ориентированного подхода деятельность (в нашем случае переговорная) всегда обусловлена внешним и внутренним психологическим контекстом (рис. 2.)

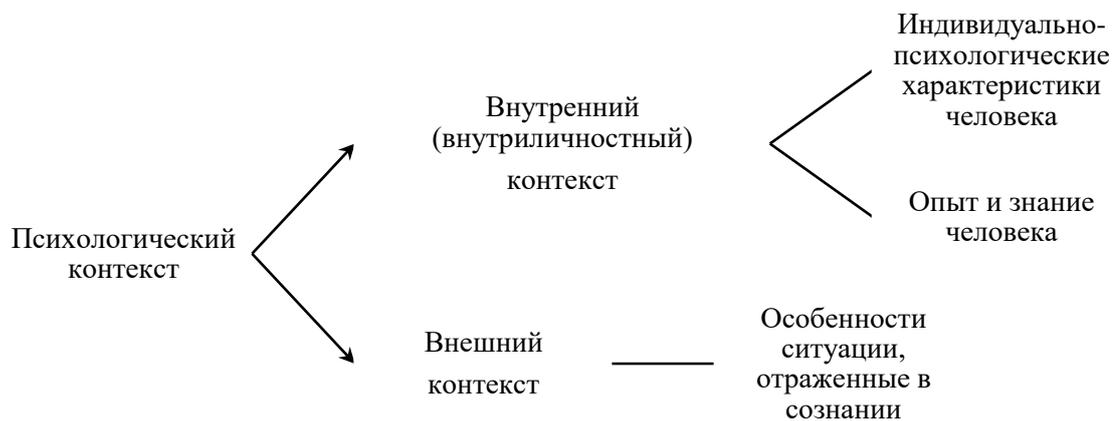


Рис. 2. Виды психологического контекста по А. А. Вербицкому

Под внешним психологическим контекстом деятельности каждого переговорщика в ситуации кратковременных деловых переговоров подразумеваются отраженные в его сознании условия и особенности ситуации переговоров, включая место и отведенное время на их проведение.

Внутренний (внутриличностный) психологический контекст деятельности участников в ситуации кратковременных переговоров представляет собой совокупность его собственных психологических процессов – ценностно-смысловых, когнитивных, эмоциональных, поведенческих, рефлексивных – которые влияют на

особенности деятельности каждого участника, во многом определяя результаты переговоров.

Таким образом, внутриличностный контекст переговорной деятельности представляет собой определенную функциональную целостность, названную В. Г. Калашниковым семантическим полем, которое представляет собой отраженную в сознании участника переговоров систему его индивидуально-психологических особенностей, в качестве которых выступают, по нашему мнению, социальные ценности, эмоциональный интеллект, рефлексивные способности и переговорная ориентация (рис. 3).

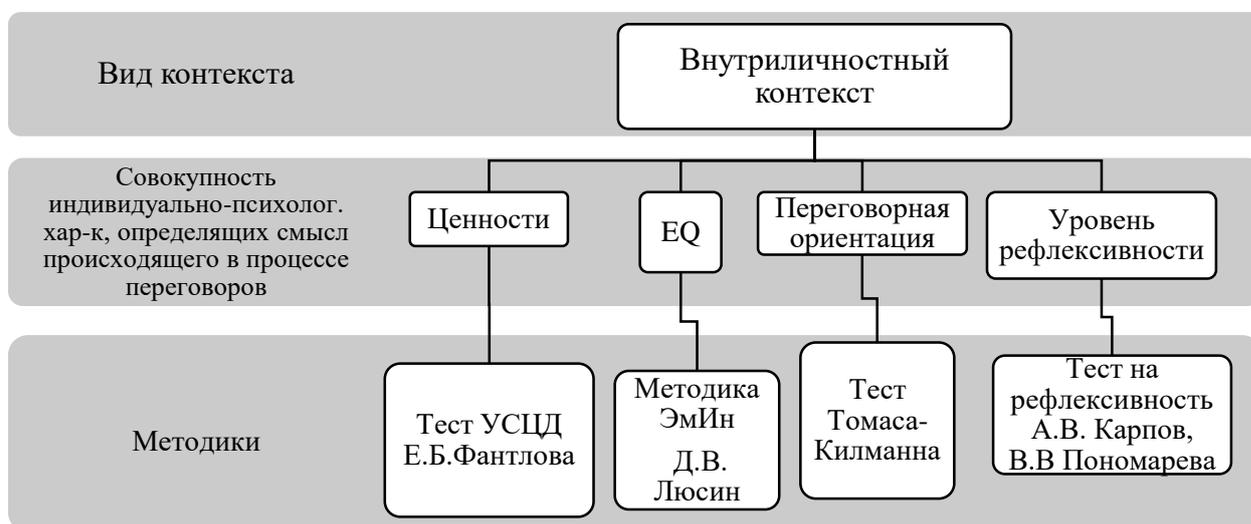


Рис. 3. Содержание внутриличностного контекста деятельности участников краткосрочных деловых переговоров и методы его исследования

Предполагается, что всё происходящее в ситуации переговоров формируется в рамках внутриличностного контекста деятельности каждого участника, помогающего ему так или иначе понимать возникающие в процессе переговоров ситуации и действия партнера и организовать свою деятельность таким образом, чтобы оперативно принимать решения, ведущие к успешному или, по факту, неуспешному завершению переговорной деятельности.

Во многих исследованиях отечественных психологов – А. Г. Асмолова, Т. Ю. Базарова, Б. С. Братуся, Ф. Е. Василюка, Л. С. Выготского, В. П. Зинченко, А. А. Леонтьева, А. Н. Леонтьева, Д. А. Леонтьева, А. В. Карпова, С. Л. Рубинштейна, Г. У. Солдатовой и др. – отмечено смыслообразующее влияние индивидуально-психологических характеристик человека на процесс и результаты его деятельности.

Под смыслом в рамках данной работы понимается классическое определение А. Н. Леонтьева, характеризующее смысл как «значение для субъекта» [103, с. 143]. Смысл не всегда бывает осознанным, не всегда может быть понятийно выражен и представлен доступными средствами, поэтому эмпирическое изучение смысловой сферы всегда затруднительно [38, 86]. В рамках данной работы фокусом исследования будет являться не смысл, который формируется в процессе соотнесения того или иного психологического содержания с внутриличностным контекстом деятельности участника переговоров, а сам внутриличностный контекст. При этом отличительные особенности внутриличностных контекстов деятельности (как совокупности индивидуально-психологических характеристик, задающих смысл деятельности) могут, с нашей точки зрения, быть операционализированы и являться фокусом исследовательского внимания, направленного на изучение проблемы эффективности ведения переговоров.

Рассматривая внутриличностный контекст деятельности участников кратковременных деловых переговоров как временное семантическое поле, в котором происходит рождение смысла за счет соотнесения разного рода психологических содержаний, необходимо отметить разницу между понятием «семантическое поле», которое используется нами в работе, и понятием «смысловое поле», используемое в психолингвистике.

В первую очередь, необходимо отметить, что термин «поле» перенес из физики в психологию немецко-американский психолог К. Левин, который рассматривал жизнь как пространство действия некоторых сил, порождающих у человека

своеобразное напряжение, требующее разрядки и снижения силы действующих валентностей [100, 101].

Под «смысловым полем» А. А. Леонтьев понимал структуру «отнесенности значений к выраженным в них мотивам, как включенность значений в иерархию деятельностей» [105, с. 273]. В работах по психолингвистике ученый призывал изучать смысловое поле, так как оно лежит в основе создания эффективных стратегий речевого воздействия на собеседника. В психологии переговоров процесс формирования смыслового поля напрямую связывается с пониманием оппонента и эффективностью переговорного общения [53]. Однако широкого распространения понятие «смысловое поле» так и не получило, и эмпирических исследований на эту тему практически не проводилось.

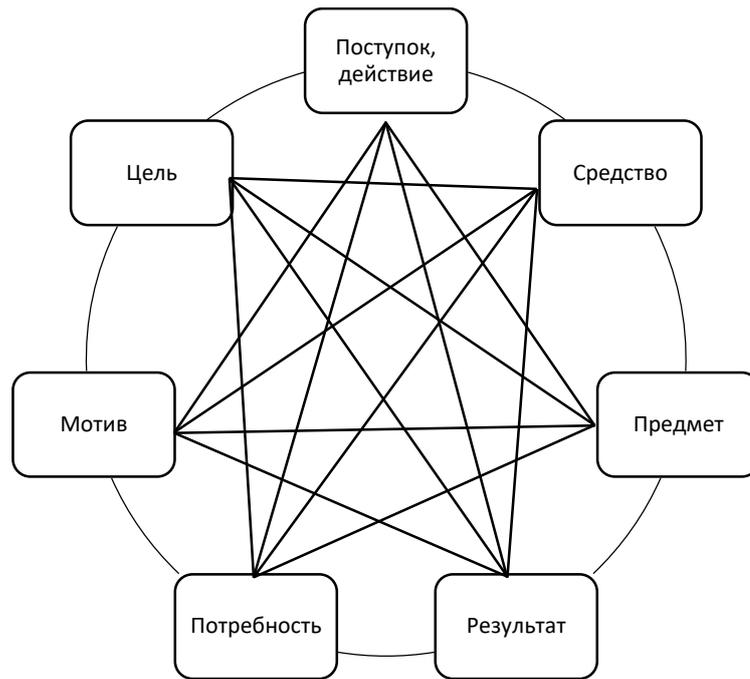
Под «семантическим полем» в рамках данной работы понимается более широкий термин, включающий в себя не только процессы, связанные с общением и речевым воздействием на собеседника, но и явления, связанные с внеязыковой реальностью. Семантическое поле в нашей работе рассматривается как совокупность индивидуально-психологических характеристик, участвующих в смыслообразовании и определяющих выбор человеком той или иной линии поведения в ситуации переговоров.

Внутриличностный контекст деятельности участников переговоров представляет собой актуальное, или иными словами, семантическое поле, складывающееся под воздействием индивидуально-психологических характеристик (поле – как пространство действия сил [100]), возникающее в момент начала переговоров и действующее до их завершения. При этом в качестве индивидуально-психологических особенностей, с нашей точки зрения, в первую очередь, выступают социальные ценности, эмоциональный интеллект, рефлексивность и переговорная ориентация. Это семантическое поле определяет смысл, который переговорщик придаёт всем компонентам ситуации переговоров, и, следовательно, это поле определяет его интерпретацию ситуации переговоров в целом и его собственные действия в этой ситуации.

На сегодняшний момент не существует одного общепринятого определения переговоров, что связано с трудноуловимым для исследователя характером переговорной деятельности и с разными концептуальными точками зрения на ход и структуру переговорного взаимодействия [117]. Поэтому крайне важным при изучении переговоров является терминологическая определенность в ключевых понятиях и категориях.

Под переговорами в исследовании будем понимать деятельность двух и более сторон, имеющих одновременно и частично противоположные, и частично общие интересы, направленная на достижение взаимовыгодных договоренностей.

В ходе исследования мы опирались на теорию деятельности А. Н. Леонтьева и его понимание деятельности как специфической формы активного отношения человека к миру [103]. Однако взгляд на деятельность с позиций контекстно-ориентированного подхода имеет некоторые детали, отличные от классической теории деятельности А. Н. Леонтьева. Речь идет о том, что структура деятельности в рамках контекстно-ориентированного подхода не имеет в своем строении блока самой деятельности, как мы можем наблюдать в классической структуре деятельности. Второй момент связан с тем, что деятельность, как определенная, свойственная только человеку, целесообразная форма активного отношения к миру, с позиции контекстного подхода представляет собой кольцевую структуру, элементы которой взаимосвязаны между собой. Изменение любого из элементов данной структуры деятельности влечет за собой изменения в других звеньях и получение системного эффекта (рис. 4) [22 с. 124].



**Рис. 4. Общая психологическая структура деятельности человека,
по А. А. Вербицкому**

Некоторые исследователи понимают под переговорами (в широком смысле слова) определенный вид общения. Например, такой позиции придерживается А. Л. Стрёмовская, которая пишет, что переговоры – это разновидность общения и форма коммуникативных отношений [145]. В ходе работы, вслед за А. А. Леонтьевым, для целей исследования, мы будем рассматривать общение как один из видов деятельности [105].

Необходимо отметить, что для простоты понимания и более легкого восприятия текста в качестве синонимов переговорной деятельности нами будут использоваться такие понятия, как переговорное взаимодействие, переговорный процесс, достижение переговорного соглашения, переговоры.

Анализ определения психологического контекста, (которое было дано А.А. Вербицким) показал, наличие следующих аспектов:

1) контекст – это совокупность элементов (факторов, условий жизни, знания, опыт и т.д.); 2) контекст несет смыслообразующую функцию; 3) контекст всегда предполагает существование ситуации (или части этой ситуации), в которой он разворачивается.

Все вышеобозначенные компоненты контекста находятся в единстве, взаимодействуют между собой и разделяются условно лишь для научного анализа. По аналогии с фразой А. Н. Леонтьева, который говорил, что «смысл – это всегда смысл чего-то и для кого-то [104, с. 97], можно сказать, что психологический контекст – это всегда контекст чего-то и для кого-то. В рамках данной работы рассматривается внутриличностный контекст деятельности (это контекст чего-то) участников (это контекст для кого-то) кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

Выбор именно этого вида переговоров был обусловлен высокой востребованностью в деловых кругах умений быстро договариваться о взаимовыгодном соглашении в сложных условиях ограниченного временного ресурса и отсутствием какой-либо информации об оппоненте. При ведении долгосрочных переговоров всегда есть возможность подготовиться к общению, заранее разработать стратегии и тактики ведения переговоров, сформулировать позиции, определить интересы, узнать, как можно больше об оппоненте, его стилях ведения переговоров, предпочтениях, индивидуально-психологических особенностях и т.д. В кратковременных переговорах таких возможностей нет, что повышает неопределенность данной ситуации и усиливает уровень её проблемности. Это, в свою очередь, увеличивает значимость внутриличностного контекста деятельности участника таких переговоров и роль данного контекста в успешности (или неуспешности) достижения переговорного соглашения.

Учитывая, что «контекст» является понятием, содержательное наполнение которого зависит от фокуса внимания исследователя и стоящих перед ним задач, в русле данной работы под индивидуально-психологическими характеристиками были рассмотрены следующие особенности личности: эмоциональный интеллект,

уровень рефлексивности, ценности и тип переговорной ориентации. На рисунке 5 визуальна представлена схема внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом (рис. 5).

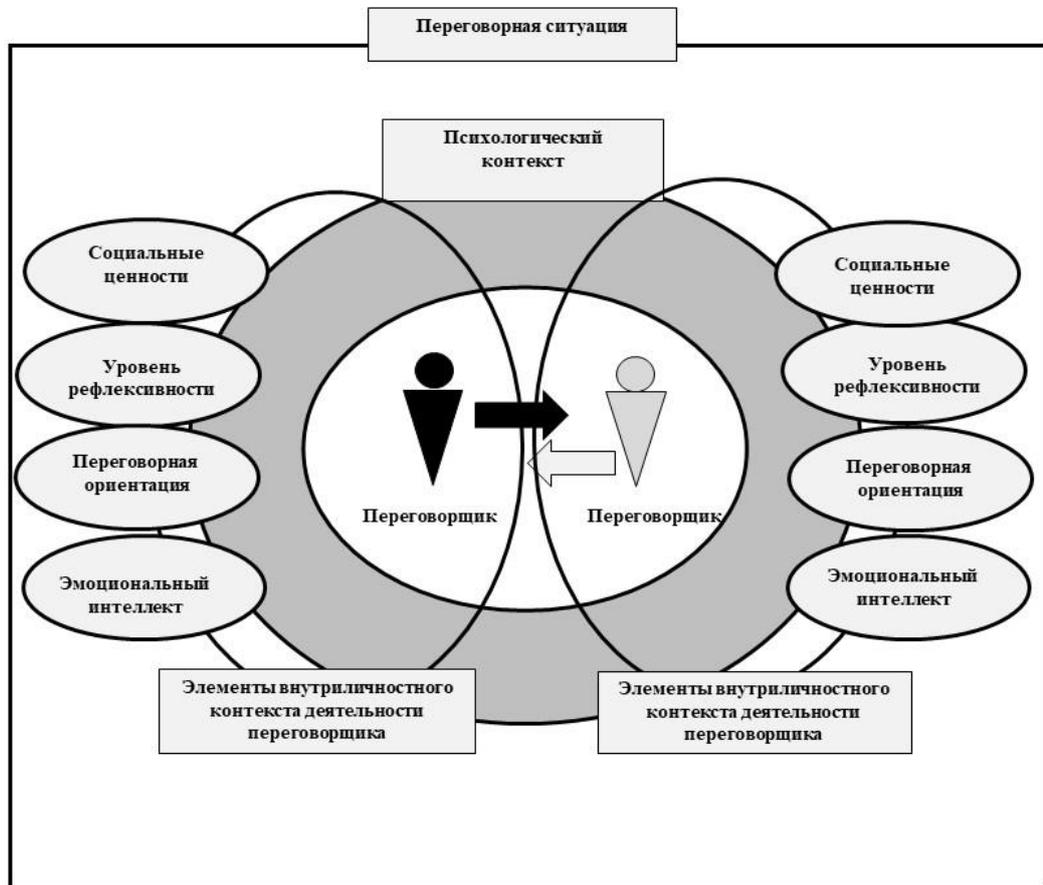


Рис. 5. Теоретическая схема внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров

Представленные в модели индивидуально-психологические особенности были выбраны не случайным образом, а в результате их соответствия двум ключевым критериям: 1) участие в смыслообразовании и 2) важность при ведении переговоров, о чем свидетельствуют многочисленные исследования отечественных и зарубежных ученых.

Рассмотрим соответствие каждого элемента, задающего внутриличностный контекст деятельности участников переговоров, вышеописанным критериям. Начнем с эмоциональной сферы, которая, по мнению многих авторов, выполняет

важную функцию непосредственной репрезентации человеку его смысла отображаемых им предметов, явлений и ситуаций [3, 19, 31].

Эмоциональный интеллект как элемент внутриличностного контекста деятельности участников переговоров.

В. К. Вилюнас приравнивал эмоциональную и смысловую сферу, говоря об их взаимозаменяемости и сложности в разграничении данных явлений. Ученый рассматривал эмоции как базу смысловых образований [31]. По мнению Ф. Е. Василюка, эмоции представляют собой «чувственную ткань смысла» [19, с. 10]. «Эмоции являются чувственной основой личностного смысла. В их соединенности эмоции осмысленны, а смысл эмоционален» [19, с. 11]. Д. А. Леонтьев в книге «Психология смысла» писал, что проявление эмоций является индикатором наличия личностного смысла, но не сводится к нему. Он считал, что эмоциональные проявления – это главная (но не единственная) форма субъективной презентации в образе личностного смысла объектов и явлений и что эмоциональные реакции сигнализируют нам именно о существовании личностного смысла [108].

Еще в начале XX века Л. С. Выготский открыл функционирование динамической смысловой системы, соединяющей в себе единство аффективных и интеллектуальных процессов [35]. С. Л. Рубинштейн, развивая идею о взаимосвязи когнитивных и эмоциональных процессов, считал, что эмоции представляют собой целостность эмоционального и интеллектуального [132].

По мнению многих авторов, на сегодняшний момент принцип единства аффекта и интеллекта отражает термин «эмоциональный интеллект» [2, 126], который определяется как «совокупность ментальных способностей к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и к управлению эмоциональной сферой» [113, с. 29].

Роль эмоций в изучении переговорного взаимодействия трудно переоценить. Эмоции, с одной стороны, могут способствовать достижению договоренностей в процессе переговоров [167], с другой – могут являться психологическим препятствием для урегулирования противоречий [180]. Определенные эмоциональные

реакции могут уменьшать способность людей рационально интерпретировать полученную в процессе переговоров информацию и объективно мыслить [191], в то же самое время эмоции могут быть основой полезной обратной связи, необходимой для осмысления ситуации и свидетельствующей о готовности сторон договориться, показывающей позитивный настрой [167].

Значимость эмоциональных состояний в процессе переговоров состоит в том, чтобы облегчить понимание основных интересов и потребностей сторон для создания благоприятного психологического климата, определения психологических границ и ускорения достижения переговорного соглашения [201].

Особое внимание эмоциям отводит известный исследователь переговоров В. Масненбрук. Ученый рассматривает «развитие переговорных умений как процесс изменений в манере поведения и эмоциональных реакций» [116, с. 68]. Он проводит анализ рекомендаций, описанных Ф. Кальером в книге, написанной ещё в XVIII веке, в которой советовалось скрывать свои эмоции, быть сдержанным и хладнокровным, не проявлять эмоций в процессе переговоров [71]. В. Масненбрук обращает внимание на то, что в современном обществе переговорщик не столько должен уметь подавлять свои эмоции, сколько управлять ими «постепенно развивать большую искренность, прямолинейность в чувствах и интересах, но осторожным, подвластным контролю способом» [116, с. 63].

Признание и принятие своих эмоций, а не игнорирование их имеет ключевое значение для успешного разрешения противоречий [199], которые всегда присутствуют в переговорах. Особую роль эмоциональному интеллекту отводят в своих работах одни из основателей Гарвардской школы переговоров – Р. Фишер и Д. Шапира [152].

Т. Хопманн с соавторами в своей методике, направленной на исследования переговорного процесса ВРА-Bargaining Process Analysis, выделяет пять главных категорий, одной из которых является эмоциональное поведение, выраженное в отрицательных и положительных эмоциях [186].

Приведенные выше данные свидетельствуют о связи эмоций со смыслообразованием и о важности эмоциональной сферы в процессе переговорной деятельности. Это подтверждает правомерность использования нами в качестве одного из элементов внутриличностного контекста деятельности показатель уровня эмоционального интеллекта, который характеризует ментальную способность понимать свои эмоции и эмоции другого человека и управлять ими. Иначе говоря, в работе мы исходим из понимания того, что переговорщик воспринимает все происходящее в процессе переговоров, в том числе в контексте того, как он понимает и управляет своими эмоциями и эмоциями своего оппонента.

В исследовании оценка эмоционального интеллекта испытуемого (участника переговоров) осуществляется с помощью опросника эмоционального интеллекта Д. В. Люсина «ЭмИн» [110].

Социальные ценности как элемент, задающий внутриличностный контекст деятельности участников переговоров.

Непосредственно со смыслообразованием связана и ценностная сфера человека. На смысловую природу ценностей указывают работы и ряда известных ученых, в числе которых Д. А. Леонтьев, Ф. Е. Василюк, Б. С. Братусь, Э. Шпрангер, В. Франкл и пр. [17, 19, 108, 148, 155, 160].

Ценности обладают для человека самостоятельной побудительной силой и напрямую участвуют в формировании личностного смысла. По мнению С. Л. Братченко «в широком значении ценности представляют собой осознанные и принятые человеком общие смыслы его жизни» [16, с. 49].

В.С. Мухина рассматривает познание личности посредством анализа «индивидуальных личностных смыслов, которые организуются в сознании человека в структурные звенья <... >, уникальные по их значениям и смыслу» [119, с. 815]. Она определяет специфические формы самосознания, характерные для разных возрастных этапов, как «ценностные ориентации, образующие систему личностных смыслов, которые составляют индивидуальное бытие личности» [119, с. 815].

Э. Шпрангер рассматривает ценность в качестве объяснительной категории по отношению к смыслу [160]. Канадский психолог Дж. Ройс пишет о том, что ценность – это «мост между смыслом и личностью» и что «ключ к личностному смыслу заложен в структуре эпистемологических и ценностных иерархий каждого индивида» [206, с. 100]. На смысловую сущность ценностей указывает Б. С. Братусь, относя ценности к смысловым образованиям [17].

Д. А. Леонтьев, занимающийся изучением психологии смысла, уделяет ценностям особое значение в смыслообразовании, рассматривая их как высший уровень систем смысловой регуляции, выступающих «смыслообразующими по отношению ко всем остальным структурам» [108, с. 129]. Ценности являются устойчивым источником смысла и смыслообразования, и одной из важных составляющих внутреннего мира человека [108].

В психологии переговоров ценностям также уделяется особое внимание [82, 151, 167]. В Гарвардской школе переговоров, которая получила наибольшее распространение среди других практико-ориентированных школ в области изучения переговорного процесса, взаимовыгодные договоренности достигаются в результате нахождения принципиально нового решения, снимающего имеющиеся противоречия. Данное решение может быть найдено с помощью анализа интересов сторон или в результате их изменений. Интересы, в свою очередь, связаны с тем, что важно и значимо для самого участника переговоров. Изменение интересов и поиск принципиально нового решения в ситуации переговоров могут быть реализованы в процессе соотнесения обсуждаемой проблемы с более широким ценностным рядом, что позволяет, опираясь на общие ценности, находить приемлемое для обеих сторон переговорное решение [151].

Автор Уортонского метода ведения переговоров, Р. Шелл, вводит ценности в описание эффективного переговорщика, определяя его как того, «от кого можно ждать последовательного поведения, диктуемого разумным набором личных ценностей, которые этот человек при необходимости может объяснить и защитить» [159, с. 42].

Все вышесказанное о связи ценностей со смыслообразованием и о их важности для эффективной переговорной деятельности дает основание исследовать ценности в качестве одного из элементов, задающих внутриличностный контекст деятельности участников переговоров.

При организации исследования мы исходили из идеи, что переговорщики воспринимают ситуации переговоров и все, что в процессе неё происходит, в контексте своих ценностей, того, что важно и значимо для них и что помогает или не помогает добиваться им успеха в переговорах.

Ценности переговорщиков исследовались нами с помощью методики Е. Б. Фанталовой «Уровень соотношения ценности и доступности», позволяющей не только оценить уровень развития базовых ценностей, но и определить степень несогласованности между иерархией ценностной сферы и возможностью её достижения [149].

Рефлексивность как элемент, задающий внутриличностный контекст деятельности участников переговоров.

Процесс производства новых смыслов в психологии связывают, в том числе, со способностью человека к рефлексии [109]. Некоторые ученые рассматривают рефлексию как осмысление и переосмысление интегральным «Я» содержания своего сознания в ситуации, характеризующейся неопределенностью и проблемно-конфликтным взаимодействием [83].

Рефлексия, рассматриваемая нами вслед за Г. П. Щедровицким как анализ оснований принятых решений [161], проявляется в ситуации затруднения, то есть проблемной ситуации, частным случаем которой являются переговоры. «Рефлексия – это одновременно и уникальное свойство, присущее лишь человеку, и состояние осознания чего-либо, и процесс репрезентации психики своего собственного содержания» [74, с. 48]. Рефлексия проявляется как способность к самовосприятию и анализу содержания своего собственного сознания, с одной стороны, и как способность понимания психики других людей (выход за пределы своего собственного «Я» и принятие точки зрения другого человека), с другой стороны [83].

А. В. Карпов выделяет три вида рефлексии: ситуативная – оценка и анализ текущего поведения, ретроспективная – оценка и осознание случившегося прошлого, и перспективная – осмысление и анализ возможного будущего через программирование и прогнозирование [75].

Уровень развития рефлексивности, анализ осмысления и поведения в ситуации противоположных интересов, возможность извлекать уроки из своего опыта является одним из ключевых условий достижения эффективности в проблемном поле переговоров [84, 85]. Именно поэтому в данной работе рефлексивность рассматривается как один из элементов внутриличностного контекста и выявляется с помощью методики определения уровня развития рефлексивности А. В. Карпова, В. В. Пономаревой [75].

Переговорная ориентация как элемент, задающий внутриличностный контекст деятельности участников переговоров.

Частичный конфликт интересов, заложенный в самом определении переговоров, позволяет нам обратиться к теории К. Томаса и Р. Килманна [209], и к такой индивидуально-психологической характеристике, как переговорная ориентация, которая выражается в том, какой смысл придает субъект переговоров собственным интересам и интересам своего оппонента. В рамках модели лежат два вектора, один из которых характеризует, на сколько важны для человека собственные интересы, и как исходя из этого человек действует, второй – интересы другой стороны. За интересами лежат важные для субъекта цели и потребности, связанные с его ценностной сферой и участвующие в смыслообразовании. Согласно модели, К. Томаса и Р. Килманна, если для субъекта свои интересы имеют важнейший смысл, а интересы другого участника не воспринимаются существенными, то деятельность, направленная на решение переговорного противоречия, будет выглядеть как борьба и конкуренция. Если же интересы имеют одинаковое важное значение, то стиль решения противоречия будет связан с выстраиванием сотрудничества и нахождения обоюдовыгодного соглашения. В ситуации, когда для участника переговоров свои собственные интересы не имеют большого смысла, а интересы второй

стороны, напротив, оцениваются как важные, деятельность в процессе переговоров будет связана с приспособлением к потребностям своего оппонента.

К. Томасом и Р. Килманном была разработана методика TKI-R (THOMAS-KILMANN CONFLICT MODE INSTRUMENT – TKI-R), позволяющая перевести теоретические аспекты модели на язык конкретных эмпирических наблюдений [72]. Данная методика, основанная на том, какую ориентацию занимает человек по отношению к собственным и чужим интересам и как, исходя из этого, организует свое поведение, рассматривается многими авторами как модель решения скорее переговорного, а не конфликтного противоречия в силу того, что модель исключает оценку сильных негативных эмоций, которые характерны для истинно конфликтной ситуации [171].

Вышеизложенное теоретическое представление внутриличностного контекста помогает содержательно описать идею, заложенную в данном исследовании, – переговорщики воспринимают происходящее в процессе переговоров через контекст понимания своих эмоций и эмоций оппонента, через свою способность понимать содержание собственного сознания (через рефлексивность), через свои ценности и свою переговорную ориентацию, которая определяется отношением к личным интересам и интересам второй стороны. Все это составляет внутриличностный контекст деятельности, который приводит или не приводит к эффективным договоренностям в переговорном процессе. Специфика внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров, обуславливающая их эффективность или неэффективность, и является предметом изучения данного исследования.

При исследовании внутриличностного контекста деятельности были использованы следующие принципы контекстно-ориентированного подхода. 1) Принцип взаимосвязи контекстов, при котором деятельность в процессе переговоров рассматривается не в единственном контексте (например, в контексте ценностной сферы человека), а в нескольких взаимосвязанных контекстах, участвующих в

смыслопорождении и важных для переговорного процесса. 2) Принцип вариативности контекстов был учтен при разработке исследовательской проблематики, исходя из которой нами, как исследователями, и были определены контексты изучения деятельности в ситуации кратковременных деловых переговоров. 3) Принцип системности контекста, при котором внутриличностный контекст деятельности рассматривается как совокупность индивидуально-психологических характеристик, которые участвуют в формировании общего понимания и восприятия происходящего в переговорах, не сводимого к отдельным особенностям элементов этой совокупности.

Таким образом, многосторонний анализ отечественной и зарубежной литературы показал смыслозадающую функцию таких индивидуально-психологических особенностей человека, как ценности, эмоциональный интеллект, рефлексия и переговорная ориентация, а также важность их влияния на переговорную деятельность и достижение обоюдного согласия в проблемном поле переговоров. Приведенные выше данные позволяют рассмотреть предложенные индивидуально-личностные особенности в качестве элементов, формирующих внутриличностный контекст деятельности переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров. Обозначенные характеристики задействованы в определении смысла происходящего в процессе переговоров, и позволяют сфокусировать исследовательский интерес на изучении особенностей внутриличностного контекста деятельности участников переговоров, обуславливающего эффективность достижения обоюдных договоренностей.

1.3. Психологическая феноменология переговорного взаимодействия, становление теории и практики анализа переговорного процесса

Человек является социальным существом, для своего выживания и развития человеку всегда нужен другой. Уже в первобытнообщинном строе возникали ситуации, когда у доисторических людей появлялась необходимость договариваться

друг с другом, (например, как именно охотиться) и решать возникшие споры и противоречия (например, кто возглавит племя после смерти вожака). Именно тогда зарождаются первые ростки переговорной деятельности, разумеется, пока в еще очень примитивной и простой форме. Некоторые исследователи считают, что именно эта способность улаживать ссоры и договариваться с помощью переговоров между себе подобными сыграла решающую роль в формировании человеческого общества и ознаменовала переход человека от дикого существования к цивилизационному [45]. Л. М. Лебедева пишет: «...переговоры – один из старейших видов человеческой деятельности, который направлен на решение проблем при организации сотрудничества или урегулировании конфликтных ситуаций. Он имеет такую же древнюю историю, как конфликты и войны, и использовался на практике задолго до появления правовых процедур» [97, с. 9].

Для более полного охвата и целостного понимания истории развития переговоров подойдем к изучению данного вопроса с позиций контекстного подхода. Рассмотрим эволюцию переговорного взаимодействия и связанных с ним явлений в контексте временных исторических эпох, в контексте отечественных и зарубежных исследований, а также в контексте предмета изучения психологии переговоров.

Начнем с философского периода, который связан с опосредованным изучением переговоров через частные или близкие к переговорному процессу понятия и феномены. Сами переговоры как самостоятельный вид взаимодействия, имеющий свою структуру и функции, этом периоде ещё не рассматривается и не существует в качестве отдельного предмета исследований [145]. Рассматриваемый период характеризуется исследованием проблем философского понимания истины, общения, диалога, согласия, соперничества, господства, управления, сотрудничества, хитрости, уловок, власти и т.д.

Так, в период античности древнегреческий философ Сократ (V в. до. н.э.), с именем которого связывают переход философского учения от познания природы мира к познанию природы человека, используя метод диалектических споров,

сформировал принцип этического рационализма. Этот принцип выражался формулой «добродетель есть знание»: умеренность – знание, как обуздывать страсти; храбрость – знание, как преодолевать опасности; справедливость – знание, как соблюдать общественные и божественные законы. Сократ создал свой собственный метод ведения диалога, названный «майевтика» – родовспоможение, извлечение скрытого в человеке знания посредством наводящих вопросов. Он был сыном повивальной бабки и сравнивал свое философствование с тем же ремеслом. «Ибо, подобно тому, как задача повитухи состоит в том, чтобы вывести на свет находящееся в чреве дитя, так задача мудреца – в том, чтобы вывести на свет все скрытое в глубине души и помочь ей во время этих родовых мук» [129, с. 98].

Метод майевтики и принцип этического рационализма направлены на познание объективного аспекта разногласия в споре и осознание общности интересов при возникающих противоречиях. Элементы майевтики и принцип этического рационализма до сих пор широко используются современниками при изучении и ведении переговоров. Например, метод майевтики стал основой коучингового подхода к переговорам, при котором развитие переговорных навыков и решение переговорных противоречий происходит за счет глубоких эффективных вопросов, задаваемых коучем. «Коучинг – это особый вид развивающей практики, партнёрский диалог, в котором независимый специалист-коуч помогает человеку сформировать цели своего личного, делового и профессионального развития, раскрыть и мобилизовать свои возможности и ресурсы для их достижения» [81, с. 12].

Другой философ античности, Аристотель, сформулировал важнейшие законы логики, позволяющие и по сей день правильно и грамотно строить рассуждения и умозаключения в процессе достижения договоренностей. Закон тождества гласит, что в ходе диалога одно и то же понятие должно сохранять свою однозначность и значение на протяжении всего рассуждения. Закон противоречия говорит о том, что два противоречивых между собой понятия не могут быть одновременно истинными. Закон исключенного третьего утверждает, что истинно или суждение, или его отрицание, третьего быть не может [8].

Описанные логические правила являются фундаментальной основой построения любой аргументации и позволяют безошибочно выстроить умозаключения в процессе переговоров.

Аристотель рассуждает о таком понятии как «этические добродетели» – класс особых человеческих качеств, определяющих свойства характера, темперамента и души человека [8]. Этика позволяет человеку перевести спор в договоренности с учетом интересов обеих сторон и достигнуть мира с минимальными издержками для каждой стороны даже при кажущихся непримиримых противоречиях. В том числе об этих добродетелях (характеристиках) пойдет речь при описании интегративного стиля ведения переговоров (в противовес дистрибутивному) уже на современном этапе развития психологии переговоров.

Таким образом, метод майевтики Сократа, логические правила аргументации и описание этических добродетелей Аристотелем являются одними из первых философских оснований изучения переговорной деятельности, которые до сегодняшнего момента не потеряли своей актуальности и, в том или ином виде, представлены в современных научных трудах, посвященных психологии переговоров.

Обратимся к традициям рассмотрения переговоров в Древнем Востоке. В Китае в военных трактатах мы сталкиваемся с описанием такого термина, как *стратагема* («военная хитрость») – это «некий алгоритм поведения, просчитанная последовательность действий, направленных на достижение скрытой цели или решение какой-либо задачи с обязательным учетом психологии объекта, его положения, обстановки и других особенностей ситуации» [138, с. 59]. Стратагема существуют в культуре Китая более 3 тысяч лет. Сунь-Цзы, современник Конфуция, в трактате о воинском искусстве отводит первое место в победе стратагемам, второе – дипломатическим средствам, третье – непосредственно открытым военным действиям. Использование стратагем для китайцев было возможностью избежать значительного числа человеческих жертв и материальных убытков [138]. Разнообразный опыт китайских военачальников, их уловки, техники, приемы, были собраны и опи-

саны в трактате «Тридцать шесть стратагем», первое упоминание которого приходится на период правления династии Южная Ци (479-502 годы). Важно уточнить, что китайское представление о стратагемах не равняется аморальности и вседозволенности, главная идея заключается в принципе непрямых и ненасильственных действий, приводящих к эффективным результатам и минимизации человеческих жертв.

В современный период развития переговорной практики суть китайских стратагем часто переносится на способы ведения переговоров и получения выгоды для обеих сторон, даже тогда, когда одна из них в проигрыше [147].

В эпоху Возрождения Н. Макиавелли, мыслитель, философ, политический деятель, в своей работе «Государь» подробно излагает мысли о том, как необходимо управлять государством, строить общение со своими подданными, друзьями и врагами. Основная идея Н. Макиавелли заключалась в том, что сильное государство возможно только при жёсткой, централизованной власти. Государь, с его точки зрения для достижения своих целей и во благо государства имеет право использовать любые средства, в том числе шантаж, угрозы, обман и даже убийства [112]. Позднее в политологии появляется термин «макиавеллизм» – один из видов государственной политики, опирающийся на грубую силу и несоблюдение норм морали. В психологии «макиавеллизм» рассматривается как черта личности, характеризующая лживость, лесть, манипулятивное поведение. Работы Н. Макиавелли были посвящены управлению государством, власти, достижению целей, однако вопросы ведения переговоров не рассматривались им отдельно, как особый вид взаимодействия и достижения договорённостей. В современной психологии часто можно встретить с ситуацией, когда термин «макиавеллизм» используется как синоним манипуляций [50, 122, 143]. Однако, учитывая контекст того времени, многие исследователи сходятся во мнении о том, что Н. Макиавелли не пропагандирует насилие и безнравственность, а, скорее, обосновывает, что удержание власти честным и добрым путем невозможно. Макиавеллизм (наряду с нарциссизмом и психопатией) в психологии входит в так называемую «темную триаду», в группу

негативных психологических черт личности, которые часто используются при исследовании психологических характеристик переговорщиков [189]. Тема манипуляций в процессе переговоров до сих пор остается одной из самых востребованных тем у исследователей переговорного процесса [143, 203].

В эпоху Просвещения исследователи начинают интересоваться уже не столько философскими и околопереговорными явлениями, сколько самим процессом ведения переговоров и вопросами, связанными с ним. Начало этого периода обычно связывают с именами двух французов: Франсуа де Кальером и Антуаном Пеке.

В XVIII веке Франсуа де Кальер, член Французской академии наук написал первую книгу о переговорах «О способах ведения переговоров с государями», в которой подробно изложил как необходимо вести переговоры и какими психологическими и моральными качествами должен обладать дипломат для того, чтобы успешно решать дела и улаживать конфликты на международном уровне [71]. Это была не только первая книга, посвященная переговорному процессу, но и первая работа, акцентирующая внимание на то, какими индивидуально-психологическими качествами должен обладать профессионал, который занимается ведением переговоров.

С именем другого соотечественника Ф. Кальера, Антуаном Пеке, автором работы «Рассуждение об искусстве переговоров, или Прекрасный посол», связано развитие представлений о дипломатии как искусстве вести переговоры во внешней политике. А. Пеке первым ввел термин «дипломатический корпус» и расширил функции профессии «дипломат», делая акцент на личностных и нравственных качествах человека. Автор советовал переговорщикам постоянно заниматься обучением, так как искусство переговоров требует высокого уровня развития умственных и душевных качеств, а человек не рождается безупречным [128].

Таким образом, как только переговоры начинают рассматриваться как предмет научного изучения, можно констатировать тот факт, что вопрос о важности индивидуально-психологических особенностей переговорщиков становится одним из самых актуальных.

В период Новейшей истории и до середины XX века в изучении переговоров наблюдается относительное затишье. Новый интерес к данной теме возникает в период холодной войны между США и Советским Союзом [98]. Исследования процесса переговоров и решения конфликтов происходит все также в рамках дипломатии и международных отношений [87], однако теперь внимание начинает уделяться вопросам мышления, а также математическим моделям принятия решений [120, 158, 204].

С развитием рыночной экономики, открытием границ между странами, увеличением объёма мировой экономики и т.д. переговоры начинают изучаться и применяться не только в концептуальном поле дипломатии, но и в других областях жизни и деятельности человека. Внимание к переговорам как к способу решения конфликтов и достижения сотрудничества, к их структуре, этапам, функциям увеличивается [36, 88, 162].

В 70-х годах XX века ученые Гарвардского университета Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон произвели революцию в изучении переговоров. Они предложили новое видение переговорного процесса, которое основывается на возможности выигрыша обеих сторон (так называемый принцип win-win) и четырёх постулатах: отделение людей от проблемы; ориентация на интересы, а не позиции; использование объективных критериев и нахождение взаимовыгодных вариантов [151, 153]. Интерес к теме психологии переговоров после выхода книги «Переговоры без поражения» Р. Фишера, У. Юри, Б. Паттона вырос и остаётся на высоком уровне и на сегодняшний момент. Наряду с этим особое внимание уделяется кросскультурным особенностям ведения переговоров [172, 173, 175, 182].

Итак, проведенный анализ, позволяет рассмотреть историю развития переговоров, начиная с античности, заканчивая нашими днями. Мы разделили историческую шкалу на две фазы: философская, когда исследовались близкие к переговорам понятия и явления, но переговоры не рассматривались как способ достижения договорённостей и решения конфликтов; и непосредственно переговорную фазу, когда исследования фокусировались на самих переговорах, их структуре, способах принятия решений, и что самое важное на индивидуальных характеристиках, которыми должны обладать участники переговоров, и т.д.

Рассмотрение изучаемого явления в контексте исторических эпох позволяет нам, как исследователям, взглянуть на особенность научной мысли, учитывая специфику и нравы того времени, более широко взглянуть на исследуемый феномен и понять исторический смысл и потребность в нем.

Обратимся теперь к истории развития переговоров в контексте западных и отечественных исследований.

В 1950-1960х гг. XX века в США начинаются научные исследования психологии переговоров, которые связаны не только с международными переговорами, но и с деловыми, торговыми, трудовыми (переговорами между профсоюзами и работодателями) [212]. Исследования основываются на сравнительном анализе, позволяющем выявить закономерности переговорного процесса. Особая роль тогда отводится изучению поведения участников переговоров [165].

Ведущим становится бихевиористский подход и теория игр – математическая модель анализа стратегического взаимодействия сторон [120, 168]. Игровая теория позволяет разрабатывать элегантные математические модели, которые облегчают процесс принятия решения и дают прогноз действиям оппонента. Тем не менее, как пишет В. Мастенбрук, основным недостатком теории игр был «высокий уровень абстракции и ограниченная практическая ценность» [116, с. 113]. Критические суждения в отношении проблемы рациональности в переговорах высказывает и М.Н. Базерман [169].

В рамках исследования трудовых переговоров Р. Уолтон и Р. Маккерси выделяют два типа переговоров: дистрибутивные и интегративные. Дистрибутивные переговоры направлены на максимизацию собственной выгоды и восприятие партнера, как соперника. Интегративные направлены на поиск сотрудничества и нахождение компромисса [212]. В дальнейшем в рамках психологического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова разработана единственная в мире (на данный момент) методика определения дистрибутивного и интегративного стилей ведения переговоров [141].

В 1970-1980-х гг. переговоры начинают изучаться с точки зрения совместного анализа проблемной ситуации и нахождения взаимного выигрыша, удовлетворяющего обе стороны переговоров. Кроме того, создается проект PIN (Process of International Negotiation) в рамках Международного института системного анализа в Люксембурге, ориентированный на исследование переговорных процессов на международном уровне. Участниками PIN являлись учёные разных стран, в том числе из США и СССР.

В этот период особую популярность приобретают идеи Гарвардской школы переговоров. Р. Фишер и У. Юри вводят понятие «принципиальные переговоры», которые отличаются от торга, поиском взаимовыгодных решений и ориентацию на интересы, а не позиции [151, 154].

На этом этапе развития психологии переговоров внимание исследователей привлекают структурные элементы переговоров: этапы, особенности построения, тактики ведения, функции и т.д. Ключевое отличие по отношению к предыдущему периоду заключается в практической ценности исследований для реальных переговоров [95].

В 1990-2000-х гг. изучение переговоров развивается не так активно. Это связано с появлением плохо управляемых конфликтов на международной арене и на внутригосударственных уровнях в зарубежных странах. В связи с общими глобальными проблемами появляются, развиваются и подвергаются анализу многосторонние переговоры и переговоры на высшем уровне [96]. В то же самое время особое

внимание получают исследования кросскультурных и национальных особенностей ведения переговоров.

В 2000-2010-х гг. продолжается интерес к социокультурным особенностям переговорного процесса, а также возрастает интерес к психологическим факторам ведения переговоров. Тогда же наблюдается тенденция к поиску универсального междисциплинарного переговорного принципа, попытка объяснить который была предпринята в 2003 году в рамках проекта по переговорам и решению конфликтов Board Field Project в Милуоки.

Данный переговорный принцип включает в себя шесть пунктов: 1) учёт персонального стиля ведения переговоров, основанного на интересах сторон; 2) развитие коммуникативных навыков; 3) замена дистрибутивного подхода на интегративный; 4) зона потенциального переговорного соглашения (ZOPA) и лучшая альтернатива переговорному соглашению (BATNA); 5) использование методик, повышающих креативность; 6) важность подготовки к переговорам [170].

Теперь обратимся к истории изучения переговорного процесса в контексте отечественных исследований.

По мнению методологов переговорного процесса, в области международных отношений В.А. Кременюка, М.А. Хрусталева переговоры в отечественной науке долгое время практически не рассматривались как предмет научно-исследовательской работы [87, 162].

В 1950-1960-х гг. XX века переговоры в СССР велись только на международном уровне и были исключительно прерогативой дипломатов. Особая необходимость в международных переговорах была обусловлена окончанием Второй мировой войны и учреждением Организации Объединенных Наций, одним из членов которой являлся Советский Союз. В тот период самостоятельных отечественных исследований по переговорам в СССР не проводилось, они изучались по переведенным западным работам и строго в рамках дипломатии. Коммунистическая пар-

тия страны (однопартийная политическая система) и плановая экономика исключали необходимость ведения внутренних переговоров на любых уровнях социального и экономического взаимодействия.

В 1970-1980-х гг. создается кафедра дипломатической службы при Московском государственном институте международных отношений (МГИМО), на базе которой появляются первые попытки анализа переговорной деятельности, в рамках дипломатических вопросов и международных связей. Формируется первая Проблемная научно-исследовательская лаборатория МГИМО, целью которой было изучение теории и практики переговорного процесса за рубежом, а также подготовка отечественных исследовательских работ в области переговоров. По результатам работы лаборатории было выпущено несколько работ, посвященных многосторонним дипломатическим переговорам (И. Г. Тюлин и М. А. Хрусталева), компьютерным моделям анализа позиций участников сторон в переговорах (В. Б. Луков и В. М. Сергеев), впервые появилось такое понятие как «переговорная концепция», автором которой был А. В. Загорский и т.д. [57, 135, 162].

В 1981 году на базе факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова М. М. Лебедева защищает первую диссертацию по психологии переговоров, направленную на изучение вопросов обучения переговорам. В 1989 году издается первое в России учебное пособие по переговорному процессу «Теория и методология анализа международных переговоров», авторами которого являются А. В. Загорский и М. М. Лебедева [96, 57].

В 1990-2000-х гг. распад СССР, переход на рыночную экономику и развитие предпринимательства создают благоприятные предпосылки для переноса наработанных данных и опыта с поля дипломатических наук на широкие области жизни и деятельности человека, такие как экономика, образование, культура, социальные процессы и т.д. [97]. Значительную популярность приобретают труды Гарвардской школы переговоров, которые преподаются на курсах MBA и заказываются в корпоративном формате крупными корпорациями. В то же самое время наблюдается спад в изучении переговоров отечественными исследователями в связи с ростом

конфликтов и террористических актов на фоне этнических и религиозных мотивов, которые мало поддаются решению посредством переговоров. Эта проблематика усиливает интерес к вопросам изучения межкультурных и национальных особенностей ведения коммуникаций, появляются труды по психологии межэтнической напряженности и исследования переговоров в сугубо военной сфере [59, 127, 139, 140].

В 2010-2020-х гг. возрождается интерес к изучению процесса ведения переговоров, увеличивается число популярных ненаучных книг по переговорам, которые легко читаются и быстро становятся бестселлерами вне академической среды [89, 90, 91, 134]. В 2007 году на базе факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова открывается первая в России специализация «Психология переговоров и разрешения конфликтов», в рамках которой готовят специалистов, умеющих вести переговоры в неопределенных ситуациях и разрешать многосторонние конфликты, а также владеющих основами медиации и коучинга переговоров [9]. В 2019 году в А. Ф. Гасимовым под руководством Г. У. Солдатовой была разработана первая в мире методика, позволяющая определить личностный стиль ведения переговоров («МОПС» – методика определения переговорного стиля). Авторами было выделено три шкалы: дистрибутивный тип; интегративный тип, направленный на партнера; интегративный стиль, направленный на ситуацию [141].

Однако, по мнению некоторых ученых, исследования в области переговоров в отечественных научных трудах проводятся редко, имеют слабый отклик и представлены в научной литературе крайне скупо [53, 162].

Таким образом, проведенный анализ исследований в области переговоров в контексте западных и отечественных исследований позволяет наглядно проследить отличительную динамику научной мысли отечественных и западных ученых, а также демонстрирует тесную связь изучения процесса переговоров с политическим и социально-экономическим этапами развития общества. Представленный анализ позволяет структурировать имеющиеся в настоящий момент исследования с учетом зарубежной и отечественной специфики, что облегчает, с нашей точки зрения,

понимание процессов изучения и ведения переговоров и приводит к более полному представлению того, как стороны могут определять ход и процесс переговоров, которые они ведут.

Рассмотрим процесс изучения психологии переговоров через контекст предмета исследования.

Актуальность вопроса, связанного с предметом изучения психологии, стоит острее, чем в любых других областях научного знания. Многогранность и множество взглядов на предмет, который изучает психологическая наука, находит отражение и в подходах к изучению психологии переговоров [15].

Как уже было сказано ранее, активное изучение психологии переговоров началось в 50-60 гг. XX столетия, в период биполярности и политики сдерживания ядерного потенциала двух сверхдержав – США и СССР. В этот период выходят классические работы по теории игр, которые представляют собой математическую модель анализа стратегического взаимодействия сторон, основанную на принятии рационального решения [120, 158]. Предметом пристального изучения психологии переговоров становятся особенности принятия решений в рамках когнитивной психологии [135, 194, 210].

Под переговорами с нулевой суммой понимаются переговоры, в которых выигрыш одного участника равен проигрышу другого. В такой ситуации сумма общей выгоды фиксирована и может быть увеличена только за счет уменьшения выгоды другой стороны. В переговорах с ненулевой (переменной) суммой – проигрыш одной стороны не равен выигрышу другой [48, 120].

Классическая теория игр построена на играх с полной информацией, когда обе стороны переговоров обладают всеми необходимыми знаниями о предыдущих договоренностях, интересах и потребностях второй стороны, что позволяет сделать выводы о возможностях и решениях оппонента, а также выбрать наилучшую модель собственного поведения. Однако в реальности полная и достоверная информация, касающаяся второй стороны, бывает редко доступна, а иногда может быть предоставлена в виде дезинформации [47].

Этот факт, а также то, что теория игр предполагает, что участники игр являются «сверхрациональными» и всегда стремятся принимать взвешенные решения в процессе ведения переговоров, явились ограничениями, которые привели к снижению интереса к теории игр и переходу к новой области исследований, связанной с поведенческими реакциями участников переговоров.

В 80-90-х гг. XX века предметом изучения психологов по переговорам становится поведение в рамках бихевиорального подхода. Поведенческие реакции используются в качестве объяснительного принципа систематических путей принятия оптимального и рационального решения. Появляются попытки понять, почему люди иногда склоняются к непоследовательным и неэффективным решениям, избегая рационального поведения [213].

В частности, исследование двусторонних переговоров показало, что участники, в зависимости от ситуации, а) могут быть более склонны идти на уступки при позитивном настрое за столом переговоров, нежели при конфликтном взаимодействии; б) переоценивают возможность достижения соглашения в свою сторону; в) провоцируют конфликт, когда здравый смысл подсказывает другую стратегию; г) игнорируют интересы второй стороны и т.д. [170].

Исследования в рамках теории поведенческих реакций существенно отличаются от исследований, проводившихся ранее в рамках теории игр. Основное отличие заключается в сосредоточении на проблеме того, как реально принятые решения отличались от предсказанных решений по нормативной (рациональной) модели.

В 90-х гг. XX века особый интерес к переговорному процессу начинают проявлять исследователи в области социальной психологии. Предметом изучения психологии переговоров становятся социальные отношения в переговорном дискурсе. Важность социальных отношений была отмечена уже в ранних работах по проблемам ведения переговоров, однако пристальное внимание социальным отношениям исследователи начинают уделять только в конце XX века.

Изучение социальных отношений в проблемном поле переговоров ведется по трем векторам [169].

Первый вектор связан с изучением влияния социального окружения на предпочтения и суждения каждого из участников переговорного взаимодействия. Например, изучалось, как уступки, предложенные партнером, и отношения в процессе переговоров влияли на установление денежных скидок [196, 202, 211].

Второй вектор направлен на изучение отношений внутри переговорной пары и на то, как эти отношения влияют на процесс и результат переговоров [61]. Поведение, которое со стороны кажется иррациональным с точки зрения личной выгоды участника, может быть вполне рациональным с точки зрения пары. Так, например, если у участников была возможность общения до переговоров, они часто принимали в процессе переговоров иррациональные с точки зрения каждого участника решения, однако это позволяло получать общий взаимовыгодный результат, не соответствующий первоначальным, теоретическим предпочтениям [169].

Третий вектор включал в себя исследования влияния социальных отношений на более широкий круг участников переговоров. Примером могут служить работы, доказывающие, что участники переговоров предпочитают выбирать оппонентов по переговорам, с которыми они уже знакомы, нежели искать тех, с кем следовало бы вести переговоры [18, 14].

Суммируя вышесказанное, отметим, что исследования социальных факторов внесли свой вклад в понимание поведения оппонентов в процессе переговоров и создали основу для формирования базы практических советов при подготовке и реализации переговорной стратегии.

В первой половине XXI века в отечественной психологии появляются исследовательские работы в области психологии переговоров в рамках двух научных школ.

Первая рассматривает переговоры в рамках психологии деятельности. Под предметом переговоров в данном случае понимается деятельность в процессе дис-

курса переговоров. Переговоры трактуются, как самостоятельный вид целенаправленной деятельности, выраженной в общении и имеющей самостоятельный мотив [7].

Одной из самых ярких работ в рассматриваемом направлении является работа А. С. Евдокименко. Автор определяет переговоры как деятельность общения, а также условие и средство реализации общественных отношений через триаду: воздействие, взаимопонимание и взаимодействие. Она характеризуется самостоятельной мотивацией и системным строением, раскрывающемся в процессе реализации этих общественных отношений. Работа А. С. Евдокименко посвящена изучению мотивационно-смысловых особенностей переговорщика, позволяющих с помощью семантики их речи и диагностики мотивации к участию в переговорах определить индивидуальные различия в структуре соотношения их поля значений и выраженных в них мотивов [53].

Вторая научная школа рассматривает переговоры с точки зрения психологии личности. Предметом изучения становится личность с её индивидуально-психологическими особенностями в ситуации переговоров.

Одним из представителей данного подхода можно назвать Г. Г. Танасова, который определял переговоры как особую ситуацию общения, в которой возникает потребность личности в поддержке своей идентичности во взаимоотношениях. Данная потребность «обуславливает субъективную активность личности, то, как она понимает и интерпретирует оппонента, его проявления; как понимает и интерпретирует себя; каковы особенности ее переживаний перед переговорами, в процессе и после переговоров; какое поведение ей свойственно» [146, с. 41]. Исследователь рассматривает переговоры как специфический случай со-бытийности, характеризующийся знанием участников о конфронтации их интересов и возможном негативном настрое участников, при этом личность продолжает оставаться субъектом, направляющим свою активность на поддержание и защиту своей внутренней идентичности.

В настоящей работе проведен теоретический анализ изучения психологии переговоров с позиции контекстно-ориентированного подхода, при котором предметом психологии переговоров является единство рассмотрения психологического явления и его контекста в ситуации переговоров. Интерес исследователя в представленной работе направлен на изучение особенностей внутриличностных контекстов деятельности, опосредующих понимание и восприятие всего происходящего во время переговоров и позволяющего, таким образом, организовать деятельность, чтобы добиться (или не добиться) эффективных договоренностей в кратковременных деловых переговорах с незнакомым оппонентом.

Несмотря на изложенное выше описание предметов психологии переговоров и исследований в рамках данных подходов, в современном научном сообществе знания в области психологии переговоров носят скудный и «лоскутный» характер. По данным Российской государственной библиотеки, а также Научной электронной библиотеки, на момент написания работы защищено не более 30 диссертаций по психологии на тему психологии переговоров. Представленная информация является свидетельством того, что психология переговоров в отечественной науке еще не определилась в независимую и автономную сферу психологического знания, однако интерес к психологии переговоров растет, а социальный заказ повышает актуальность и востребованность научных исследований по данной тематике. Психология переговоров – это наука, призванная дать практико-ориентированные советы, опирающиеся на достоверные научные данные о том, как добиться успеха в переговорах, как избежать в них случайности, как добиться желаемых целей и при этом укрепить отношения с оппонентом, как повысить эффективность и управляемость переговорного процесса и т.д.

Суммируя уже сказанное, можно сделать вывод о том, что изучение эволюции научной мысли в области исследования переговорного взаимодействия с учетом разнообразных контекстов, позволяет сформировать более полное и многомерное представление о переговорном процессе и аспектах его функционирования.

Это предоставляет исследователям возможность получения новых знаний о психологии переговоров, более глубокого их понимания и практического использования.

На сегодняшний момент в научной литературе, посвященной проблематике переговоров, можно заметить большое количество разных определений понятия «переговоры», данных разными авторами [39, 93, 121]. По мнению Л. Белланже, переговоры – «это мирная конфронтация, тесно связанная с применением силы» [12, с. 8]. М. Л. Спэнгл и М. У. Айзенхарт под переговорами понимают «особый вид коммуникации, участники которого: а) принимают участие в «резонных» дискуссиях и процессах решения проблем и б) достигают взаимопонимания, которое служит основой для соглашений [142, с. 29]. Для Р. Фишера, У. Юри переговоры – это «основной способ добиться от окружающих того, чего вы хотите. Это способ общения, направленный на достижение согласия в ситуации, когда у вас и другой стороны есть общие интересы, но в то же время есть и противоположные» [151, с. 4]. Дж. Рубин рассматривает переговоры, как способ урегулирования конфликтов, при котором стороны конфликта используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение [208]. В. Мастенбрук пишет, что переговоры – «это стиль поведения, с которым мы встречаемся и используем сами каждый день» [116, с. 6]. В то же самое время, автор дает еще одно, уже более узкое определение: переговоры – «это умение следовать своим интересам вместе с осознанием неизбежности взаимозависимости» [116, с. 3]. При этом он акцентирует внимание на то, что переговоры увеличивают важность взаимозависимости, с помощью которой стороны осознают возможность получения общей выгоды. В. Мастенбрук проводит анализ определений переговоров и категоризирует их в четыре группы: переговоры – как процесс, растянутый во времени; переговоры – как набор тактических приемов; переговоры – как совокупность видов деятельности; переговоры – как умение разрешать дилеммы [116].

В отечественной психологии переговоров можно встретить следующие понимание переговоров: А. Г. Асмолов и Г. У. Солдатова рассматривают «переговор-

ный процесс как процесс проектирования позитивных социальных действий в ситуациях неопределенности» [9, с. 20]. С. Д. Гуриева дает следующее определение переговорам: «переговоры — вид совместной деятельности, которая направлена на решение различных проблем как при организации сотрудничества, так при урегулировании конфликтных ситуаций» [44, с. 7]. А. С. Евдокименко под переговорами понимает общепринятую форму общения, культурное средство взаимодействия между людьми, эффективный способ достижения индивидуальных и групповых целей, а также особый вид деятельности, имеющий свои мотивы, смысловое поле и поле значения [53]. «Переговоры – особый случай со-бытийности, в котором предваряющей характеристикой является знание участников о столкновении их интересов, о возможной конфронтационной настроенности оппонента» – такое определение дает в своей докторской диссертации по психологии Г. Г. Танасов [146, с. 5].

Приведенные выше определения – это лишь малая доля существующих дефиниций, относящихся к описанию природы переговоров. «Переговоры рассматриваются как поиск соглашения между людьми, имеющими различные интересы; как обсуждение различий в позициях сторон для принятия приемлемого решения; как дискуссию между двумя и более сторонами для преодоления несовместимых целей» [54, с. 5].

Большое количество определений создает путаницу в понимании сути переговорного процесса и вносит хаос в полученные результаты исследований, не позволяя до конца понять практическую пользу и влияние на эффективность достижения договоренностей в процессе переговорного взаимодействия.

Одним из способов решения обозначенной проблемы может быть использование контекстно-ориентированного подхода как методологического принципа, позволяющего рассматривать изучаемые явления с учетом контекстов их существования и фокусом, определенным исследователем в процессе его изучения.

На примере подходов к пониманию феномена переговоров данный принцип состоит в выделении и рассмотрении нескольких контекстных дихотомий: 1) переговоры в контексте конфликта или сотрудничества (переговоры как способ решения конфликта и переговоры как способ достижения сотрудничества); 2) переговоры в контексте инструментального или компетентностного знания (переговоры как набор тактик и переговоры как особый вид умения); 3) переговоры в контексте содержательного или функционального значения (переговоры как структура и переговоры как процесс).

Использование данных контекстов при изучении переговоров позволяет внести ясность в понимание природы переговоров и повышает практическую ценность эмпирических результатов исследований за счет их повторяемости и возможности прогноза с учетом особенностей контекста, в котором происходят переговоры.

Переговоры в широком смысле слова являются частным случаем общения [125, 146]. Общение – это деятельность, характеризующаяся сложным процессом взаимоотношений между людьми, включающая в себя не только обмен информацией, но также восприятие и понимание партнерами друг друга. Общение имеет три стороны: коммуникативную (общение как обмен информацией), интерактивную (общение как взаимодействие), перцептивную (общение как восприятие друг друга) [4].

Однако переговоры не тождественны общению и имеют свою собственную специфику.

В рамках данной работы мы будем понимать под переговорами деятельность двух и более сторон, имеющих частично совпадающие и частично противоположные интересы, и направленную на достижение взаимовыгодных соглашений. Из определения переговоров видно, что они возникают только тогда, когда в процессе взаимодействия участвует две и более стороны, а также когда стороны имеют одновременно противоположные и общие интересы. «Именно совпадение

интересов делает переговоры возможными, а их расхождение побуждает стороны к проведению переговоров» [97, с. 32].

Ф. Ч. Икле отмечал, что до того, как переговоры начнутся, у сторон должен быть как конфликт интересов, так одновременно и наличие общих интересов [187]. На частичное совпадение и частичное расхождение интересов сторон обращали внимание и основоположники гарвардской школы переговоров Р. Фишер и У. Юри [151].

Основной задачей переговоров является нахождение совместного решения переговорного противоречия, чем и определяется эффективность переговорной деятельности. При этом переговоры всегда носят добровольный характер, так как любая сторона-участница имеет право наложить вето на предлагаемые второй стороной варианты решения и отказаться от продолжения взаимодействия [79]. Наличие в переговорах добровольных отношений между сторонами, независимо от прошлого опыта или знакомства друг с другом, отмечали в своих исследованиях Дж. Рубин и Б. Браун [207].

Следующей отличительной характеристикой переговорного взаимодействия является взаимозависимость сторон. Взаимозависимость – это структурный фактор, определяющий процесс переговоров и имеющий разную степень выраженности у сторон-участниц.

Степень взаимозависимости оппонентов является движущей силой переговоров [82]. «Чем больше степень взаимозависимости, тем больше вероятность использования тактики сотрудничества» [116, с. 8]. Иными словами, чем больше участники осознают факт взаимозависимости и, таким образом, ограничения возможных односторонних шагов, тем больше они вынуждены идти на совместное урегулирование проблемы [78, 142].

Любое переговорное взаимодействие имеет определенную структуру. На сегодняшний момент среди ученых нет единого понимания данного вопроса.

Например, Э. Дуглас предлагает рассматривать три этапа переговорного процесса: 1. формулировка области переговоров, определяющей границы сделки;

2. поиск знаков неявного и явного согласия; 3. преодоление кризиса и заключение соглашения [178]. Трехэтапную структуру переговоров, но с уже другим содержанием этапов, мы можем встретить в исследованиях Дж. Уинхэма [214] и М. Блейкера [172] и др. Известный исследователь переговоров В. Мастенбрук выделяет четыре фазы: 1. подготовительная; 2. выбор первоначальной позиции; 3. поисковая; 4. финальная [116]. Модель из 4 этапов ведения переговоров предлагает и К. Криппендорф, акцентируя особое внимание на альтернативах: 1. определение проблемы; 2. разработка альтернатив; 3. расстановка приоритетов среди альтернатив; 4. анализ альтернатив [97]. В работах Ф. Гулливера мы сталкиваемся уже с восьмиступенчатой структурой переговоров: 1. определение места переговоров; 2. формирование списка вопросов для обсуждения; 3. обсуждение переговорных пределов; 4. разбор недопониманий; 5. подготовка к сделке; 6. заключение сделки; 7. ритуальное подтверждение; 8. реализация соглашения [181].

Нужно отметить, что любые переговоры возможны только при наличии условий общения участников между собой, которое может быть осуществлено как в личной, так и в опосредованной форме, через технические средства коммуникации (телефон, скайп, другие мессенджеры) [61].

Сказанное выше позволяет выделить несколько критериев, которые отличают переговоры от других видов деятельности: 1) наличие двух и более сторон взаимодействия; 2) наличие частично совпадающих и противоположных интересов/потребностей; 3) направленность на совместное принятие решения; 4) добровольный характер участия (любая из сторон может добровольно выйти из переговорного процесса по своему желанию); 5) наличие возможности общения сторон; 6) наличие особой переговорной структуры; 7) взаимозависимость сторон (стороны нуждаются друг в друге).

Описанные критерии позволяют безошибочно определить, является ли та или иная деятельность переговорной, или это некий другой вид взаимодействия между людьми.

Существуют три основных аспекта изучения переговоров. Содержательный аспект направлен на изучение того, о чем ведутся переговоры и включает в себя анализ предмета переговоров, крайних пределов предполагаемых уступок и максимальных целей, оценка границ зоны возможного соглашения, структуры переговоров, общего списка возможных альтернатив и т.д. Процедурный аспект ведения переговоров затрагивает исследование правил ведения переговоров, норм, традиций, этикета и т.д. Процессуальный аспект ориентирован на изучение того, как именно ведется переговорная деятельность, то есть на деятельность человека (или группы людей) в ситуации переговоров, с его/их индивидуально-психологическими характеристиками, социальными ценностями, когнитивными искажениями, особенностями принятия решений, стилями поведения и т.д. в ситуации частично совпадающих и противоречивых интересов с целью достичь взаимных договоренностей [96].

Можно сказать, что предметом изучения психологии переговоров является исследование процессуального аспекта ведения переговоров, а также его связь с содержательным и процедурным аспектами. Говоря иными словами, психология переговоров изучает человека с его индивидуально-психологическими особенностями в ситуации переговоров.

Несмотря на то, что современный этап изучения переговоров начался в США в рамках научного поля конфликтологии, между переговорами и конфликтами существуют фундаментальные различия. В соответствии с определением А. Я. Анцупова и А. И. Шпилова, представленном в классическом труде по конфликтологии, под конфликтом «понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [6, с. 40]. Конфликты, наряду с переговорами, являются одним из видов проблемной ситуации, так как содержат значимые противоречия, не имеющие однозначного решения. В соответствии с этим определением можно выделить следующие характеристики конфликта: 1) наличие значимых противоречий; 2) наличие

сознательных действий одной стороны в ущерб другой; 3) наличие ответных негативных действий второй стороны в ответ на действия первой; 4) наличие сложной структуры конфликта; 5) наличие негативных эмоций.

Предметом конфликта является объективно существующее или воображаемое противоречие, которое отражается в столкновении интересов и целей сторон [37, 42].

«Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента» [7, с. 117].

Переговоры являются одним из самых эффективных способов решения конфликтных ситуаций. Важнейшая задача участников переговоров при конфликтном взаимодействии заключается в переводе конфликта в сотрудничество и формировании открытых, доверительных отношений в будущем [1]. В то же самое время имеет место быть и противоположная ситуация, когда мирно начавшиеся переговоры могут перерасти в конфликт.

Некоторые из современных исследователей изучают переговоры, опираясь на континуум, один из полюсов которого рассматривает переговоры как способ решения конфликтов в процессе споров и соперничества, а другой – как способ достижения взаимовыгодного сотрудничества [141].

Как уже было сказано ранее, *главная функция переговоров* заключается в поиске совместного решения и достижения взаимовыгодных соглашений. Исследователями выделяются общие [96] и специфические функции переговоров [58].

Информационно-коммуникативная функция связана с обеспечением поиска взаимовыгодного соглашения путем обмена информацией сторонами переговоров по широкому кругу вопросов, например, по потребностям, интересам, рискам, возможным уступкам и т.д. Однако «если переговоры ограничиваются только информативно-коммуникативной функцией, их вряд ли с полным правом можно считать переговорами. Это, скорее, консультации или встречи» [98, с. 17].

Регуляционная функция переговоров предусматривает организацию контроля, регуляцию процесса взаимодействия, координацию действий сторон-участников переговоров, обсуждение предыдущих промежуточных договоренностей и т.д.

Имиджевая функция предполагает проведение переговоров с целью активного (пропагандистского) влияния на общественное мнение и привлечения на свою сторону больше союзников.

Еще одна функция переговоров заключается в отвлечении внимания второй стороны-участницы от других, более важных вопросов, и затягивание переговорного процесса [98].

Некоторые из представленных функций согласуются с главной функцией переговоров, то есть с поиском совместного решения (например, информационно-коммуникативная и регулятивная функции). Другие функции могут оказывать отрицательное влияние и затруднять выполнение основной функции.

Отдельного внимания заслуживает вопрос классификации переговоров. В научной литературе существует большое количество оснований классификации переговорного процесса (табл. 1).

Таблица 1

Виды и классификация переговоров

Основание классификации	Виды переговоров
По количеству участников	Межличностные и групповые
По территориальной распределённости	Внутренние и международные
По характеру взаимодействия	Прямые и косвенные (через представителя)
По типу целей	В целях нормализации отношений В целях продления договоренностей В целях заключения новых договоренностей В целях получения косвенных результатов и т.д.
По результату переговоров	Выиграл – выиграл

	Выиграл – проиграл Проиграл – проиграл
По характеру ведения переговоров	Дистрибутивные и интегративные
По характеру предмета переговоров	Деловые, политические, житейские
По отношению к культуре участников	Монокультурные и кросскультурные
По времени проведения	Кратковременные и долгосрочные

От вида переговоров зависят многие факторы, такие как структура и процесс ведения переговоров, особенности взаимодействия участников и нюансы их подготовки, а также влияние различных аспектов (в том числе психологических) на эффективность переговорного процесса [20, 87]. Поэтому особую роль играет способность переговорщика и исследователя переговорного взаимодействия определять вид переговоров до того, как начинается процесс переговорного взаимодействия и/или исследование структурных элементов его содержания. Определение видов переговоров необходимо для структурирования контекстов, в которых происходят переговоры, что позволяет эффективнее ориентироваться и действовать в проблемном поле переговорной ситуации [94].

Объектом изучения в работе была выбрана деятельность участников в ситуации межличностных деловых кратковременных переговоров с незнакомым оппонентом в монокультурном аспекте (исследование проводилось на российской выборке). Другими словами, фокус внимания был сделан 1) на деятельность участников в процессе переговоров; 2) на участниках, относящихся к одной культуре; 3) участники ведут переговоры «один на один»; 4) они не знали ранее друг друга; 5) переговоры на тему деловых вопросов; 6) с задачей договориться; 7) в ограниченный период времени (5 минут).

Выбор в пользу данных переговоров был сделан в связи с тем, что в переговорах «один на один» выше эмпирическая доступность изучения внутриличностного психологического контекста деятельности переговорщиков по сравнению, например, с групповыми переговорами.

Ограниченность во времени позволила усилить неопределенность переговорной ситуации, подтолкнув участников к более активным действиям в процессе переговоров.

Переговоры с ранее незнакомым оппонентом ограничили влияние прошлого опыта участников, связанного с дополнительными знаниями об оппоненте, и дали возможность сконцентрироваться на индивидуально-психологических особенностях, рассматриваемых в качестве смыслообразующего психологического контекста деятельности, который обуславливает эффективность или неэффективность переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров.

1.4. Проблема определения эффективности переговорной деятельности и варианты её решения

Роль оценки результатов деятельности и её эффективности недостаточно исследована учеными и недооценивается на практике. Существуют разные подходы к определению результатов деятельности [5].

Как уже было сказано выше, основной функцией переговоров является нахождение совместного, согласованного решения по вопросам, лежащим в зоне взаимного противоречия. С момента изучения переговоров, начиная со 2-й половины XX века, исследователей волновали два ключевых вопроса: 1) что считать эффективными переговорами и 2) как сделать переговоры эффективными.

Проблема определения эффективности переговоров имеет двойственный характер и неоднозначную интерпретацию. Интерес к данной проблематике возник уже в самых первых исследовательских работах по психологии переговоров. В. Мاستенбрук пишет: «Заинтересовавшись проблемами переговоров, я понял, что не так-то уж просто определить, что представляют из себя действительно успешные переговоры» [116, с. 3]. На данный момент понятие «эффективность» в науке не имеет общепринятого значения. Чаще всего под эффективностью понимают важнейшую, но не единственную характеристику системы, отражающую соотношение

затрат, необходимых для обеспечения результатов, и полученного результата функционирования данной системы. По мнению некоторых авторов, данное определение акцентирует внимание только на одном количественном показателе, связанном с отношением затрат и эффекта от результата, но не затрагивает другие важные характеристики результативности, что едва ли может быть применимо к сложным социальным взаимодействиям, к которым относится переговорный процесс [113].

В стандарте системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000-2001 (Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 332-ст) под результативностью понимается уровень достижения запланированных целей, а эффективность трактуется как соотношение полученного результата к уровню затраченных на это ресурсов [40].

Эти параметры, выраженные в степени достижения запланированных интересов участников переговоров (как показатель результативности) и соотношение величины издержек к результату (как показатель эффективности), рассматриваются некоторыми исследователями в качестве оснований типологии принятия решений в переговорном пространстве [46].

Первая типология связана с «серединным решением», которое предполагает нахождение согласия в процессе переговоров посредством взаимных уступок, предполагающих примерно одинаковую реализацию интересов и потребностей обеих сторон [92, 211].

Вторая ориентирована на нахождение принципиально нового решения, не существовавшего до начала переговоров и возникающего в результате включения обсуждаемой проблемы в более широкий контекст [123].

Третья типология основывается на асимметричном решении, при котором одна из сторон получает явно больше выгоды, чем другая. Такое решение в рамках переговорного пространства принимается в связи с пониманием второй стороны

своих убытков, которые она понесет в случае отказа от переговоров. Уровень асимметричности может быть различным, а решение, принятое в процессе переговоров, наименее стабильным [98].

В психологии и педагогике эффективность зачастую приравнивается к результативности и понимается как степень соотношения запланированного результата к полученному результату [53, 115].

Двойственный характер вопроса эффективности переговоров заключается в том, что, с одной стороны, проблема эффективности переговоров сводится к попыткам создать общую модель поведения в переговорах, приводящую к достижению поставленных целей [114, 93, 151]. С другой стороны, эффективность оценивается с точки зрения достигнутых результатов, свидетельствующих об успешности переговорного процесса, а поведение рассматривается как средство достижения этих результатов [80, 83, 114]. В первом случае значительное внимание уделяется вопросу «как достичь эффективности», изучается деятельность и поведение переговорщиков, стратегии и тактики их ведения переговоров. Во втором случае – вопросу «что считать эффективностью», изучаются непосредственно критерии эффективности переговорной деятельности и достижения поставленных целей.

Так, акцент на поведенческий компонент, приводящий к запланированным результатам, прослеживается в работах В. Мاستенбрука, который связывает эффективность переговоров с реализацией четырех типов деятельности: 1) «воздействие на баланс сил», то есть поддержание баланса сил при неизбежности попыток сдвинуть его в ту или иную сторону; при этом желание доминировать приведет скорее к борьбе, а не к мирным переговорам; 2) «достижение значительных результатов», что подразумевает определение позиции, которая проявляется в уступках, аргументации, предложениях, а также защиту своих интересов и нахождение компромиссов; 3) «содействие конструктивной атмосфере», где смысл данного поведения заключается в выстраивании комфортных и продуктивных личных отношений; 4)

«достижение процедурной гибкости» – реализация интегративного стиля взаимодействия и гибкого подхода в соотнесении противоположных интересов [116, с. 50].

При этом автор поясняет, что данная модель не является безусловной и может иметь исключения.

Основателями Гарвардской школы переговоров Р. Фишером и У. Юри, были разработаны собственные модели эффективного поведения в переговорах. «Любой метод ведения переговоров можно оценить по трем критериям. Переговоры должны привести к разумному соглашению, если такое возможно. Переговоры должны быть эффективными. И, наконец, они должны улучшить, но уж ни в коем случае не испортить отношения между сторонами. (Разумным можно считать соглашение, которое в допустимой степени отвечает законным интересам всех сторон, справедливо разрешает конфликт интересов, заключается на длительный срок и принимает во внимание общие интересы всех участвующих в переговорах сторон) [151, с. 44]. При этом авторы вводят такое понятие, как «BATNA» (Best Alternative to a Negotiated Agreement) – наилучшая альтернатива переговорному соглашению, позволяющая защитить переговорщика от принятия невыгодного предложения и являющаяся «идеальной мерой оценки» эффективности переговоров в конкретной ситуации [151].

Рассматривая проблему эффективности переговоров в контексте деятельностного подхода, А. С. Евдокименко делает акцент на реализацию эффективного воздействия, установлению взаимодействия и взаимопонимания в процессе переговорного дискурса, оценивая успешность переговоров через совпадение достигнутого и запланированного результата. Ученый подходит к исследованию переговорного процесса посредством применения психолингвистической модели речевого воздействия А. А. Леонтьева. В своем исследовании А. С. Евдокименко показывает, что для «осуществления эффективной деятельности переговорщик обязан уметь адекватно представлять смысловое поле своего собеседника (другого переговорщика), ориентироваться в нем, чтобы в соответствии с этим представлением

эффективно воздействовать на его механизмы осмысления и принятие решения, при условии правильного кодирования желаемых изменений в языковом сообщении» [53, с. 66].

Рассмотрим теперь второй подход к проблеме эффективности переговоров, который связан с учетом не столько методов и способов результативного поведения и деятельности за столом переговоров, сколько с фокусом внимания на то, что считать критериями эффективности переговорной деятельности.

С. Д. Гуриева выделяет три индикатора успешности переговоров: «1. Субъективные оценки переговоров и их результатов. Переговоры можно считать удавшимися, если обе стороны высоко оценивают их итоги. 2. Степень решения проблемы. Успешные переговоры предполагают решение проблемы, однако участники могут по-разному видеть, насколько проблема решена. 3. Выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств» [43, с. 175].

Возможность проведения переговоров возникает только в случае участия в них двух и более субъектов, таким образом, к определению эффективности переговоров может быть использовано понятие групповой эффективности и критерии её определения. Впервые изучение данного феномена началось с работ К. Левина, который выделил двухкомпонентную структуру групповой эффективности, включающую объективные показатели деятельности и общения, и субъективную удовлетворенность результатами этой деятельности, измеряемую в показателях оценки и самооценки психических состояний участников взаимодействия [101].

Е. И. Кимпеляйнен под критериями эффективности переговоров понимает оба результата: и успешное решение проблемы посредством достижения взаимовыгодного соглашения, и удовлетворенность проведенными переговорами. Удовлетворенность характеризует социально-психологическую эффективность переговоров. Под удовлетворенностью исследователь понимает «переживаемое индивидуумом в настоящем времени (принцип гештальтпсихологии – «здесь и сейчас») актуальное психическое состояние, выражающееся в осознании им своих эмоций и

чувств по поводу состоявшейся коммуникативной деятельности» [80, с. 97]. Однако автор уточняет, что удельный вес каждого из этих критериев может быть разным и зависит от субъективных и объективных аспектов ситуации.

Может сложиться ситуация, при которой удовлетворяющее обе стороны решение проблемы найдено, но участники испытывают чувство неудовлетворенности от процесса переговоров, отсутствие желания продолжать отношения и сомнения в долгосрочности принятых решений. Это пример низкой социально-психологической эффективности переговорной деятельности. В то же самое время ситуация, при которой сторонам не удалось найти взаимоприемлемого решения, но при этом участники переговоров прониклись доверием друг к другу и проявляют желание продлить последующие контакты, возможно, по поводу других вопросов, также пример невысокой социально-психологической эффективности поведенных переговоров. Вариантом переговоров с высоким уровнем эффективности может считаться ситуация, при которой достигнуто совместное, устраивающее обе стороны решение, а стороны удовлетворены собой, своим поведением и общением друг с другом [80, 115].

Социально-психологическая эффективность переговоров определяется на практике самооценкой участников переговоров по четырем параметрам: 1) удовлетворенность результатом переговоров; 2) удовлетворенность процессом переговоров; 3) удовлетворенность собой в переговорах; 4) удовлетворенность партнером в переговорах [80, с. 87].

Аналогичных взглядов на эффективность переговорной деятельности придерживалась Т. Б. Попельницкая, которая изучала деловые внутрифирменные переговоры. Однако автор добавляет, что критерии результативности и эффективности переговорной деятельности не являются абсолютно заданными и одинаковыми для всех участников переговоров, а непосредственно зависят от выбранной стратегии сторон. Это могут быть не только экономические показатели выгоды, соотношенной с затратами, но и показатели, связанные с долгосрочным сотрудничеством,

ростом повышения конфликтологической компетентности, групповой сплоченности, развитие переговорной инфраструктуры и т.д. [32, 33, 130]. Ключевым фактором в определении показателей эффективности переговорной деятельности является переход от критериев, характеризующих только выгоду, к более широкому кругу показателей, заранее определенных самими участниками переговоров.

Разнообразие подходов к определению содержательной стороны эффективности переговоров и разносторонность материалов зарубежных и отечественных исследователей переговорного процесса, не позволяют сформулировать единый общий ответ на проблему эффективности переговоров.

В связи с этим для решения целей и задач исследования, наряду с критерием результативности, (связанным с выгодой), мы опираемся на раскрытое ранее понятие социально-психологической эффективности переговоров и придерживаемся мнения о том, что эффективность переговорной деятельности зависит от заранее определенных показателей эффективности участниками и организаторами переговоров.

В соответствии с вышесказанным, *в настоящем исследовании под критериями эффективности переговорной деятельности понимаются:* 1) достижение выгоды, выраженной в количественных показателях; 2) удовлетворенность результатом переговоров; 3) удовлетворенность собой в переговорах; 4) желание второй стороны продолжить долгосрочные отношения после переговоров; 5) одинаковое восприятие договоренностей обеими сторонами переговоров.

Получение выгоды, выраженной в количественной оценке, характеризуется не только в финансовых и экономических единицах, но и в любых других, приносящих пользу и доход сторонам переговоров. Это может быть не только снижение цены покупки и скидка за объем приобретаемого товара, но также и отсрочка в днях оплаты, увеличение срока поставки продукции, повышение объема выпуска и т.д. В рамках работы данный критерий выражался в получении выгоды от сертификата, в котором были прописаны образовательные услуги стоимостью 15 000 рублей. Возможность бесплатно получить сертификат и услуги по нему была одинаковой у

обеих сторон переговоров. По результатам переговоров самый большой балл по данному критерию получали переговорщики, которым удавалось договориться о том, какие услуги по сертификату достаются им, и кто забирает сам сертификат. Выгода могла быть выражена в деньгах, например, когда переговорщики договаривались, что один из участников забирает себе сертификат, но половину его стоимости в 7 500 рублей выплачивает второму участнику. Или выгода могла быть представлена в дополнительных услугах, когда один из переговорщиков забирает себе сертификат, но при этом оказывает бесплатные услуги второй стороне на сумму, эквивалентную стоимости сертификата.

Удовлетворенность результатом и собой в переговорах – составляющие социально-психологического критерия эффективности переговоров, важность которого обосновывалась в научных трудах, посвященных переговорам, раскрытым выше.

Желание второй стороны продолжить долгосрочные отношения после переговоров – более тонко сформулированный критерий аналога критерия удовлетворенности партнером в переговорах, предложенного Е.И. Кимпелайнен [80]. Уточнение данного критерия было связано с тем, что велика вероятность случая, при котором удовлетворенность партнером была бы высокой, а вот желание продолжить отношения не возникало, и наоборот. В силу того, что в исследовании делался фокус на деловые переговоры, продолжение долгосрочных отношений являлось значимой и важной характеристикой успешности переговоров и получения дополнительной выгоды в будущем.

Одинаковое восприятие договоренности обеими сторонами переговоров имеет принципиальное значение для определения эффективности переговорного взаимодействия, особенно в кратковременных переговорах, когда нет возможности подвести итог и проговорить договоренности в силу дефицита времени. Данный критерий основан на психологическом феномене «избирательного восприятия», возникающем при принятии решений. Суть феномена заключается в выборочном внимании субъекта к одним аспектам своего познавательного окружения в ущерб

другим [80]. Если в процессе ведения переговоров были достигнуты договоренности, которые, как потом выясняется, по-разному восприняты и интерпретированы сторонами, то это пример низкой эффективности проведенных переговоров. Пример высокой эффективности переговорного процесса – когда обе стороны-участники процесса одинаково поняли итог и суть взаимных соглашений [41]. С нашей стороны данный критерий имеет принципиальное значение, хотя он и незаслуженно упущен из виду многими исследователями эффективности переговоров.

Важно подчеркнуть, что величина вышеописанных критериев эффективности переговоров в общей эффективности переговорного процесса имеет разный удельный вес и зависит от конкретной ситуации переговоров и ожиданий участвующих в них сторон.

Кроме того, необходимо отметить, что выделенные в работе критерии эффективности переговорной деятельности позволяют объединить два понятия, которые разделяются некоторыми исследователями на отдельные, отличные друг от друга понятия – это эффективность переговоров и успешность переговорщика. Эффективность переговоров связывается с их результативностью (достижением запланированных в процессе переговоров целей и задач с учетом затрат), а успешность переговорщика – с достижением социально-психологической эффективности (удовлетворенности) в процессе переговоров. В рамках исследования успешность участников переговоров и эффективность переговорной деятельности рассматривались как однопорядковые по смыслу понятия, отражающие достижение выделенных и ранее описанных в тексте показателей эффективности.

В работе мы исходим из положения, что эффективность краткосрочных деловых переговоров напрямую опосредована особенностями внутриличностного контекста деятельности его участников, представленного как совокупность индивидуально-психологических характеристик, участвующих в формировании смысла происходящего в процессе переговоров.

Рассмотрим теперь вопрос взаимосвязи индивидуально-психологических характеристик человека с его поведением и деятельностью в процессе переговоров.

Необходимо заметить, что в ходе работы «поведение», вслед за В. Д. Шадриковым, трактуется как «конкретный способ существования человека и действий, обеспечивающих это существование» [157, с. 31]. Исследователей обозначенного выше вопроса условно можно разделить на две группы. Первые выдвигают идею о том, что личностные особенности являются одним из ключевых факторов, влияющих на эффективность переговорной деятельности, и позволяющих понять, почему участники переговоров ведут себя так, а не иначе [146, 174, 176, 179].

Дж. Рубин и Б. Браун пишут: «Как только участники переговоров начинают устанавливать взаимоотношения друг с другом, они привносят с собой различные вариации имеющегося у них опыта, багажа знаний и точек зрения, которые могут влиять на образ, характер и эффективность их взаимодействия и взаимодействия» [207, с. 154]. Авторы проанализировали около 200 работ по психологии переговоров и пришли к выводу, что многие личностные характеристики в той или иной степени влияют на ход и результаты переговоров. Обобщив исследования, Дж. Рубин и Б. Браун выделили две основные индивидуально-психологические черты личности, которые существенно влияют на переговоры. Первая связана с ориентацией личности на ситуацию и её аспекты, вторая – с ориентацией на межличностные взаимоотношения в процессе ведения переговоров.

Участники переговоров, ориентированные на ситуацию, принимают во внимание структурные компоненты переговоров (верхний и нижний предел соглашения, расстановка сил, этапы переговоров, продолжительность и т.д.), при этом не уделяя большого внимания личностным характеристикам оппонентов.

Участники переговоров, ориентированные на межличностные отношения, наоборот, придают важное значение личностным особенностям оппонента и делятся, в свою очередь, на тех, кто ориентирован на сотрудничество и тех, кто ориентирован на конкурентные отношения в переговорах.

Дж. Рубин и Б. Браун акцентируют внимание на том, что тип межличностной ориентации не меняется в зависимости от видов переговоров, и сохраняется от

одной переговорной ситуации к другой, так как в значительной мере является характеристикой, присущей личности переговорщика [207].

Другие исследования были связаны с предрасположенностью личности к риску. Например, было установлено, что участники переговоров, с более высокой склонностью к рискам, предпочитают дистрибутивный стиль ведения переговоров и идут на меньшее количество уступок, в то же самое время переговорщики с более низкой склонностью к рискам, наоборот, предпочитают интегративный стиль и часто используют уступки, ожидая аналогичных уступок взамен [184, 205].

Интерес к индивидуально-психологическим особенностям в процессе ведения переговоров возрос после знаменитого исследования Б. Барри и Р. Фридмана, основанного на изучении пятифакторной модели личностных черт (Big Five: экстраверсия, доброжелательность, добросовестность, нейротизм, открытость новому опыту) и их связи с эффективностью переговорного процесса [174].

Так, по результатам исследований, в дистрибутивных переговорах (жесткие переговоры, при которых партнер рассматривается как соперник, а участники отстаивают только свои собственные интересы), интроверты оказались более эффективными, нежели экстраверты. В интегративных переговорах, при которых оппоненты настроены на поиск взаимовыгодного решения, интроверты и экстраверты действовали схожим друг с другом способом.

Доброжелательные, дружелюбные переговорщики менее успешны в дистрибутивных переговорах, а в интегративных переговорах разницы не наблюдалось. «Добросовестность» и «нейротизм», как черты личности, не показали связи с успешностью в переговорах. «Открытие новому опыту» переговорщики продемонстрировали более высокие показатели эффективности в интегративных переговорах, но низкие в дистрибутивных [174].

Однако существуют исследования, которые опровергают некоторые из названных результатов. Например, исследование 1991 года, проведенное профессором Техасского университета А. М. Мюрреем, Р. Барриком и профессором Университета Айовы Майклом К. Маунтом, показало, что «добросовестность» связана

с эффективностью переговоров лучше, чем любая из других черт «Большой пятерки» [200]. Переговорщики же с высоким уровнем нейротизма воспринимают опыт переговоров более негативно и менее успешно, чем другие, согласно исследованиям Х.Э. Эльфенбайн её коллегам. [179, 188].

Несмотря на противоречивость и непоследовательность результатов исследований, интерес к изучению взаимосвязи пятифакторной модели личностных черт со стилями поведения в конфликтах и переговорах не угасает и остается фокусом внимания в работах и других современных авторов [215].

Ко второй группе относятся ученые, поддерживающие противоположную по смыслу идею о том, что индивидуально-психологические характеристики не имеют весомого значения в процессе ведения переговоров. Так Дж. Уолл и М. Блум, проведя глубокий анализ научных публикаций о влиянии личностных черт на переговоры и их эффективность, пришли к выводу о том, что результаты носят неоднозначный характер даже в контролируемых лабораторных условиях [190].

О низкой связи личностных характеристик с результатами переговоров свидетельствуют и исследования Д. Пруитт и П. Карневала [202].

По мнению В. Кинга и Т. Хинсона, сложившееся противоречие частично связано с тем, что в качестве важных личностных черт переговорщика берутся черты, которые в концептуальном плане не связаны с процессом ведения переговоров и переговорной деятельностью [192].

С нашей точки зрения, противоречие о взаимосвязи индивидуально-психологических особенностей переговорщиков с процессом и результатом переговоров может быть снято через рассмотрение данного вопроса с позиции контекстно-ориентированного подхода. То есть, с помощью понятия «внутриличностный контекст» переговорной деятельности, представляющего собой совокупность индивидуально-психологических характеристик, участвующих в формировании смысла всего происходящего в переговорах и играющих важную роль в них. Суть заключается в том, что данные психологические характеристики рассматриваются не от-

дельно друг от друга, а как единое целое, участвующее в формировании личностного смысла всего происходящего в переговорах, позволяющего участникам особым образом выстраивать свою переговорную деятельность и добиваться поставленных результатов.

Опираясь на экспериментальные исследования Д. Дракмана, который доказал, что влияние личностных особенностей на переговоры выше в ситуации, характеризующейся высокой неопределенностью и неоднозначностью ролей участников и их намерений [177] в рамках эмпирического исследования, в нашей работе, для более явного проявления индивидуально-личностных характеристик переговорная ситуация была смоделирована таким образом, что испытуемые находились в условиях высокой неопределенности, заданной двумя параметрами: 1) испытуемые не знали содержательной стороны переговоров и не могли заранее подготовиться к ним; 2) испытуемые вели переговоры с незнакомым оппонентом, роль которого в переговорах не была определена.

Данный подход к конструированию переговорной ситуации позволил создать условия для максимального проявления индивидуально-психологических особенностей участников во время наблюдаемых переговоров и сконцентрироваться на изучении особенностей внутриличностного контекста переговорной деятельности.

1.5. Выводы

1. Термин «контекст» является часто упоминаемым и распространенным понятием в системе научного знания. История развития понятия «контекст» начинается с философской герменевтики и становится одним из центральных понятий в современной психолингвистике. В русле данных научных направлений контекст рассматривается как часть текста или речи. Более широкое содержание понятия «контекст», не сводимое к части текста, а рассматриваемое как система внешних и внутренних условий жизни и деятельности человека, придающая

смысл и значение конкретной ситуации и отдельным её частям, начиная с 80-х гг. XX века и по сегодняшний день, разрабатывается в научной школе А. А. Вербицкого – автора контекстного подхода. Категория «контекст» рассматривается в данном подходе в качестве важнейшей категории психологического познания и расширяет представление о контекстуальной природе человеческой психики.

2. Выделены ряд существенных особенностей, характерных для изучения контекста. Первая особенность связана с семантической размытостью понятия «контекст» и употреблением его в качестве синонимов слов «рамки», «фон», «границы» и т.д. Вторая особенность касается взаимозависимости контекста с изучаемым явлением и невозможности исследования контекста отдельно от самого явления и ситуации, в которой явление происходит. Третья особенность изучения контекста сопряжена с объемом самого понятия «контекст», и ролью исследователя в его наполнении, который ориентируется на цели и задачи своего научного изыскания. Четвертая особенность связана с организацией эмпирических исследований с учетом влияния внешних и внутренних условий его протекания и необходимости контроля влияния одних на других. Данные особенности, показывают, что изучение контекста имеет свою специфику, которую необходимо учитывать при проведении научного исследования в теоретическом и эмпирическом планах.
3. До недавнего времени, в методологическом плане изучение психологического контекста проводилось только с использованием методов на аналитическом уровне, позволяющих зафиксировать общий уровень развития того или иного элемента, составляющего контекст. В диссертационном исследовании впервые предлагается подойти к изучению контекста с учетом не только суммы абсолютной выраженности внешних и внутренних факторов, но и с точки зрения того, насколько контекст является внутренне организованной структурой, и какие эффекты организационного и структурообразующего характера эта организованность порождает. Изучение контекста на двух взаимодополняющих друг

друга уровнях исследования (аналитическом и структурном) является свидетельством интеграции контекстного и структурно-психологического подходов, что позволяет усилить методологическую базу и повысить эвристический потенциал исследований психологического контекста. Данный факт знаменует начало нового неоклассического этапа развития контекстного подхода.

4. Понятие «внутриличностный контекст» на данный момент не имеет своего терминологического статуса, хотя и используется многими исследователями. Опираясь на базовое определение психологического контекста, можно выделить следующие существенные характеристики контекста: 1) контекст – это совокупность элементов (факторов, условий жизни, знания, опыт и т.д.); 2) контекст участвует в смыслопорождении; 3) контекст всегда предполагает существование ситуации (или части этой ситуации), в которой он разворачивается. Для подтверждения поставленной гипотезы в исследовании была разработана и визуально представлена структура внутриличностного контекста деятельности участников кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом. Под внутриличностным контекстом нами понимается совокупность индивидуально-психологических особенностей переговорщиков, включающая эмоциональный интеллект, уровень рефлексивности, ценности и тип переговорной ориентации. Согласно данному представлению, переговорщики воспринимают происходящее в процессе переговоров через контекст понимания своих эмоций и эмоций оппонента, через свою способность понимать содержание собственного сознания (рефлексивность), через свои ценности и переговорную ориентацию, которая определяется отношением к своим интересам и интересам второй стороны. Совокупность данных индивидуально-психологических особенностей составляет внутриличностный контекст деятельности, который приводит или не приводит к эффективному результату в переговорном процессе. Выбор данных индивидуально-психологических особенностей обусловлен их соответ-

- ствием двум ключевым критериям 1) участие в смыслопорождении: 2) важность при проведении переговоров, о чем свидетельствуют многочисленные исследования отечественных и зарубежных ученых.
5. Изучение истории развития переговоров с позиции контекстно-ориентированного подхода, позволяет систематизировать разносторонние материалы, результаты исследований, методы, и другие сведения, накопленные за весь период изучения переговорного процесса. Нами был проведен анализ истории развития переговоров 1) с точки зрения временных исторических эпох, затрагивающих Античность, Древний Восток, эпоху Возрождения, эпоху Просвещения и Новейшую историю; 2) с точки зрения традиций, представленных в отечественных и зарубежных исследованиях, посвященных проблемам ведения переговоров; 3) с учетом предмета изучения психологии переговоров. Данный анализ позволил целостно взглянуть на проблему изучения переговорного взаимодействия и упорядочить имеющуюся на сегодняшний момент информацию эмпирического и теоретического характера.
 6. Отсутствие единого и однозначно принятого определения переговоров, обусловленное сложноуловимым характером переговорной деятельности, требует особого внимания к анализу феноменологического описания содержания данного явления. В связи с этим в работе был проведен углубленный анализ этимологии понятия «переговоры»; дана трактовка различных определений понятия «переговоры»; описаны виды и функций переговоров; даны критерии, отличающие переговоры от других видов деятельности; описаны отличия переговоров от конфликтов. Выделены содержательные дихотомии, позволяющие структурировать все разнообразие определений понятия «переговоры» и облегчающие ориентацию в понятийно-категориальном аппарате, необходимом для проведения эмпирического исследования.
 7. На основании проведенного обзора научной литературы выделено два направления, касающихся проблемы эффективности переговорного взаимодействия. Первое связано с вопросом о том, как добиться эффективности в переговорах.

Второе – что именно считать показателями эффективности переговорного процесса. В настоящей работе особое значение уделяется второму вопросу. Основанием для определения критериев эффективности переговоров в русле данного исследования является наличие субъективных и объективных критериев переговорной деятельности и идея о том, что эффективность переговорной деятельности является производной от заранее определенных показателей эффективности. Вышеописанные основания позволяют выделить для решения целей и задач исследования пять критериев эффективности: 1) достижение результата, выраженного в количественной оценке; 2) удовлетворенность результатом переговоров; 3) удовлетворенность собой в переговорах; 4) желание второй стороны продолжить долгосрочные отношения после переговоров; 5) одинаковое восприятие договоренностей обеими сторонами переговоров. Данные критерии наиболее полно соответствуют специфике изучаемого типа переговоров и максимально отражают возможные показатели, характеризующие успех в исследуемом переговорном взаимодействии. Эффективность переговорной деятельности и успешность переговорщиков нами рассматриваются как однопорядковые понятия, одинаковые по содержанию и отражающие достижение вышеописанных критериев.

8. Вопрос о влиянии индивидуально-психологических черт личности на ход и результаты переговорного процесса изучается многими исследователями и имеет неоднозначную интерпретацию. Часть исследований свидетельствует о ключевом влиянии личностных черт на переговорную деятельность, другая часть исследований акцентирует внимание на то, что знание личностных особенностей и различий не играет существенной роли в достижении эффективных переговорных соглашений. Одним из возможных способов решения данного противоречия может быть использование контекстного подхода и, в частности, понятия «внутриличностный контекст» деятельности.

9. Учитывая исследования, доказывающие, что влияние личностных характеристик на переговоры выше в ситуации с высокой неопределенностью и неоднозначностью намерений участников, для более наглядного проявления индивидуально-психологических особенностей в рамках работы была использована переговорная ситуация, в которой испытуемые-переговорщики не знали заранее предмета переговоров, не были знакомы с оппонентом и при этом были ограничены во времени проведения переговоров.

Глава 2. Методологические положения и принципы организации эмпирического исследования

2.1. Методологические аспекты организации исследования

Прежде чем подходить к описанию этапов организации эмпирического исследования, необходимо рассмотреть аспекты, носящие не столько методический, сколько методологический характер. Данный шаг позволяет еще раз остановиться и конкретизировать переход от теоретических предпосылок исследования к обоснованию выбранных методов и способов интерпретации результатов. Как уже отмечалось в первой главе, противоречивость данных о влиянии индивидуально-психологических характеристик человека на эффективность переговорной деятельности, отмеченная разными исследователями [179, 190, 192, 202], связана не только с тем, что рассматриваются личностные особенности, которые в общем плане не связаны с процессом ведения переговоров, но и, на наш взгляд с тем, что индивидуально-психологические характеристики исследуются отдельно друг от друга с применением только аналитических методов изучения. Аналитический способ исследования закономерностей направлен на выявление детерминации какого-либо феномена в плане его единичных (аналитических) связей с отдельными индивидуально-психологическими качествами. Данный способ опирается на искусственное упрощение естественной организации системы личностных характеристик человека [74, 76]. Вместе с тем в действительности индивидуально-психологические характеристики функционируют целостно, как единая структура, детерминирующая особенности переговорной деятельности. В связи с этим в работе предпринята попытка подойти к рассмотрению индивидуальных особенностей человека, опосредующих эффективность переговорной деятельности, с позиции контекстно-ориентированного подхода, опирающегося на общепринятую смыслообразующую категорию «контекст» и определяющего важность рассмотрения психологических явлений как целостных образований. Значимость системного метода познания пси-

хики, интегративность и целостности природы психических процессов подчеркивали В. Д. Шадриков, А. В. Карпов, А. В. Барабанщиков, А. А. Вербицкий [10, 26, 76, 157].

Опираясь на общее определение внутриличностного контекста как совокупности индивидуально-психологических характеристик, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов [26], рассмотрение индивидуально-психологических характеристик человека (участвующего в переговорах) как внутриличностного контекста, задающего смысл и значение происходящего и детерминирующего эффективность переговорной деятельности, позволяет применить к изучаемому явлению, (наряду с аналитическими методами) методы структурно-психологического анализа. Применение структурного уровня исследований позволит выявить особенности и закономерности структурной организации внутриличностного контекста переговорщиков как комплексной, целостной детерминанты эффективности переговорной деятельности, а также изучить закономерности организационного плана, являющиеся следствием интегративных механизмов, порождающих эффекты супераддитивности, смысл которых в возникновении больших возможностей, чем сумма функциональных характеристик индивидуально-психологических качеств, опосредующих эффективность переговорной деятельности в условиях дефицита временного ресурса с незнакомым оппонентом.

Учитывая тот факт, что влияние индивидуально-психологических характеристик переговорщиков на переговоры существует, но результаты исследований носят противоречивый характер, применение структурно-психологического анализа позволит доказать факт того, что высокая степень структурной организации внутриличностного контекста переговорщиков является более значимой детерминантой эффективности переговорной деятельности, нежели уровень развития отдельных индивидуально-психологических качествах участников переговоров.

Поиск индивидуально-психологических особенностей переговорщиков определяется объективной ролью, которую они выполняют при реализации переговорной деятельности. При этом всевозможные научные изыскания до сих пор не дали ответа на вопрос, какими именно психологическими качествами обладает эффективный переговорщик. Исследователи включают в список самый широкий диапазон характеристик, которые зачастую противоречат друг другу. При этом широта диапазона во многом исходит из многообразия видов переговорной деятельности и сложности в определении её эффективности.

В рамках работы рассмотрение индивидуально-психологических характеристик происходило не отдельно друг от друга, а как единое целое, задающее смысл и значение происходящего, то есть как внутриличностный контекст, который опосредует эффективность достижения или недостижения договоренностей в процессе переговоров. В связи с этим в работе анализируются качества личности, которые формируют внутриличностный контекст деятельности переговорщиков, то есть соответствуют двум критериям – участвуют в процессе смыслообразования и играют важное значение для переговорной деятельности.

Далее необходимо обратить внимание на следующее положение, которое отражает использование в работе статистических методов и, в частности, метод корреляционного анализа, который используется как на аналитическом, так и на структурном уровнях исследования. Данный метод имеет ограничения, и связаны они с тем, что корреляция, будучи количественной мерой взаимосвязи двух переменных, не дает исследователю представление о причинно-следственной природе взаимосвязи между переменными. Другими словами, наличие достоверной корреляционной связи не может свидетельствовать о том, что одна из переменных является причиной изменения другой, или что существует какой-то другой фактор, который является следствием изменения обеих переменных. Поэтому целесообразно усилить данный метод, методами структурно-психологического анализа, к которым относятся построение матриц интеркорреляций, коррелограмм, вычисление

индексов когерентности и дивергентности, определение χ^2 для сравнения матриц и структурограмм на их гетеро- и гомогенность.

Таким образом, сформулированные нами методологические положения, были использованы для решения целей и задач исследования, а именно для определения особенностей внутриличностного контекста деятельности, детерминирующей эффективность краткосрочных переговоров с незнакомым оппонентом. Описанные методологические основы являются фундаментом, на котором строится дизайн эмпирического исследования, осуществляется подбор методик и проводится интерпретация полученных результатов.

2.2. Дизайн эмпирического исследования особенностей внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков

Анализ российских и зарубежных литературных источников по изучаемой проблематике позволил разработать замысел и дизайн исследования, определить цель, задачи, гипотезы и этапы проведения научного изыскания.

Замысел эмпирического исследования. Для реализации целей и задач исследования автором было спланировано и организовано 2 этапа, один из которых проводился в очной форме, другой – в заочной. Очный этап работы включал в себя заполнение испытуемыми анкеты до участия в переговорной ситуации, участие в самой переговорной ситуации и заполнение анкеты непосредственно после переговорного взаимодействия. Заочный этап работы состоял в заполнении батареи методик через онлайн систему посредством гугл-форм.

Цель исследования: выявить на аналитическом и структурном уровнях исследования особенности внутриличностных контекстов деятельности переговорщиков, обуславливающие эффективность этой деятельности в ситуации кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

Гипотеза исследования: существуют значимые различия как на аналитическом, так и на структурном уровнях исследования, в специфике внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров.

Частные гипотезы:

– эффективные переговорщики обладают более широким и продуктивным внутриличностным контекстом, складывающимся на начальном этапе переговорного процесса и обеспечивающим эффективность деятельности в краткосрочных деловых переговорах с незнакомым оппонентом;

– более узкий внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков с самого начала ориентирует их деятельность преимущественно на поддержку себя и своих интересов, а не на оппонента и процесс ведения переговоров, как в случае эффективных переговорщиков.

Характеристика выборки. Исследование проводилось в Москве, в специально арендованном переговорном помещении. Участниками переговоров являлись руководителями частных коммерческих организаций и структур. Помещение было оснащено специальными техническими средствами, позволяющими осуществлять видеозапись переговоров, необходимую для целей и задач исследования.

В исследовании приняли участие 104 испытуемых (43 мужчины, 61 женщина), в возрасте от 30 до 55 лет, занимающие управленческие должности (менеджеры, руководители отделов, директора, частные предприниматели), имеющие высшее образование, опыт переговорной практики и ранее не знакомые друг с другом. Невысокое число испытуемых обусловлено намерением автора сосредоточить исследовательский интерес на углубленном изучении внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков на примере именно опытных переговорщиков, обладающих навыками ведения деловых переговоров.

Методы исследования: анкетирование, тестирование (методика на определение уровня эмоционального интеллекта ЭмИн Д.В. Люсина; методика на определение уровня соотношения ценностей и доступности УСЦД Е.Б. Фанталовой; тест на определение переговорной ориентации «ТКИ-R» К. Томаса и Р. Килманна; методика на определение уровня рефлексивности А.В. Карпова, В.В. Пономаревой), метод экспертной оценки, метод наблюдения за поведением в переговорной ситуации, с применением технических средств видеосъемки.

Исследование проводилось в 2016-2024 гг.

Этапы эмпирического исследования (рис. 6)



Рис. 6. Этапы эмпирического исследования особенностей внутриличностных контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров с незнакомым оппонентом

На первом этапе эмпирического исследования, которое проходило в очном формате, испытуемые заполняли анкету до участия в переговорах и анкету сразу после окончания переговорного кейса.

Первая анкета (Приложение № 1), которая заполнялась до участия в переговорной ситуации, была направлена на получение информации, позволяющей сформировать выборку испытуемых с необходимыми параметрами. На основании анкеты была получена демографическая информация об испытуемом: пол, возраст,

образование, должность, стаж работы, опыт переговорной практики, количество подчиненных, а также информация, которая позволяла определить уровень мотивации на участие в переговорном кейсе. Низкий уровень мотивации хотя бы одного из участников делал переговоры невозможными или низкопродуктивными. Поэтому при формировании выборки особое внимание уделялось уровню мотивации испытуемого на его участие в переговорах. Это достигалось вопросами с использованием семантического дифференциала, такими как: «Я хочу участвовать в предстоящих переговорах, потому что хочу выиграть» или «Я хочу участвовать в переговорах, потому что мне интересен сам процесс переговоров» и т.д.

К участию в переговорном кейсе приглашались только те испытуемые, которые имели высокую мотивацию на участие в предстоящих переговорах – их ответы на вопросы по мотивации должны были быть выше 5 баллов (Приложение 1).

Вторая анкета (Приложение № 2) заполнялась сразу после участия в переговорном кейсе и была ориентирована на получение информации о субъективном ощущении удовлетворенности/неудовлетворенности испытуемого прошедшими переговорами. Испытуемому предлагалось отметить свой уровень удовлетворенности по шкале от 1 до 3, где 1-это недоволен, 2-частично доволен, 3-полностью доволен. В дальнейшем полученная из анкет информация использовалась для определения субъективного показателя оценки эффективности переговорщика в кратковременных деловых переговорах.

На очном этапе эмпирического исследования испытуемому предлагалось принять участие в переговорном кейсе «Кому достанется сертификат?».

Большинство существующих исследований в психологии переговоров проводятся с использованием метода «кейс-стадий», при котором испытуемому предлагается поучаствовать в смоделированной переговорной ситуации с заранее прописанными ролями участников и интересами сторон. В итоге может возникать дополнительный психологический эффект, связанный с непринятием испытуемым предложенной социальной роли или непониманием им модели поведения, которая

задает эта социальная роль, прописанная в кейсе. Данный эффект с большой вероятностью может отразиться на процессе ведения переговоров, исказить полученные в ходе исследования результаты и задать особый внутриличностный контекст, связанный с предложенной по условиям кейса социальной ролью. Вторым моментом, который осложняет применение метода «кейс-стадий» в его классическом виде для изучения переговоров, сопряжен с вымышленной выгодой, получаемой испытуемым во время решения переговорного кейса. Наличие игровой выгоды может также негативно отразиться на ходе переговоров и поведении, которое демонстрирует участник, так как выдуманная выгода может понизить уровень мотивации участника и его желание максимально отстаивать свои интересы, чтобы достигнуть договоренностей в переговорах.

В связи с этим использованный в диссертационном исследовании переговорный кейс был составлен таким образом, чтобы максимально приблизить переговорную ситуацию к реальности. Это достигалось путем создания объективной материальной выгоды по результатам переговоров, эквивалентной 15 000 рублей, и отсутствием заранее заданных кейсом социальных ролей.

Переговорный кейс предполагал наличие противоположных интересов сторон и необходимость достижения обоюдных договоренностей посредством ведения переговоров в условиях ограниченного временного ресурса равного 5 минутам. Предметом переговоров был реальный сертификат на получение образовательных консалтинговых услуг стоимостью 15 000 рублей. Участники переговоров имели равные возможности получить данный сертификат. Однако сертификат был в одном экземпляре и в процессе переговоров необходимо было договориться, кому же он достанется (Приложение 3).

К участию в переговорной ситуации приглашались двое испытуемых, которые ранее не были знакомы друг с другом. Данные условия продиктованы необходимостью исключить влияние на ход переговорного процесса прошлого опыта испытуемого, связанного с опытом знакомства оппонентов друг с другом. Это усло-

вие позволило сконцентрироваться на индивидуально-психологических характеристиках, участвующих в формировании смысла происходящего в процессе переговоров взаимодействия и составляющих внутриличностный контекст. Также для минимизации влияния внешних условий на процесс ведения переговоров испытуемые приглашались, в основном, в одну и ту же лабораторию в один и тот же временной промежуток времени (с 18.00 до 22.00).

Ограниченность переговорного кейса во времени, равная 5 минутам, позволила усилить проблемность и неопределенность переговорной ситуации, усилить проявление индивидуально-психологических особенностей, составляющих внутриличностный контекст, и подтолкнуть участников к более активным действиям при ведении переговоров и достижению обоюдного решения.

Для наблюдения за поведением испытуемых в процессе переговорной деятельности все переговорные ситуации снимались на видео с предварительного разрешения самих участников. Далее был проведен анализ полученных видео-материалов и заполнен бланк наблюдения на каждого испытуемого в каждой паре переговорщиков (Приложение 4).

На первой стадии работы с видеоматериалом были просмотрены все переговорные ситуации (52 шт.) на предмет проявленных переговорщиками поведенческих, вербальных и невербальных проявлений. Результатом данного этапа стал список, характеризующий поведенческие проявления переговорщиков. В него вошли следующие пункты: 1) инициация переговоров (кто первым проявил инициативу и начал общение); 2) использование шуток и юмора (использовали ли испытуемые юмор и шутки и, если да, то сколько раз); 3) формирование и предложение вариантов взаимовыгодного соглашения, когда обе стороны получают какую-то выгоду (например: «Давайте я заберу сертификат себе, а Вам выплачу 7 500 руб.» или «Предлагаю, отдать сертификат мне, я схожу на обучение, все законспектирую и передам записи Вам» и т.д.); 4) использование в диалоге местоимения «мы/нам», характеризующее ориентацию на совместное решение (например: «Мы должны вместе договориться», или «У нас с Вами одна цель», или «Нам нужно найти одно

общее решение» и т.д.); 5) использование в общении местоимения «я/мне», ориентированное на единоличное решение (например: «Я забираю», или «Мне нужнее», или «Я хочу больше» и т.д.); 6) предъявление своей личной потребности, без учета потребности второй стороны (например: «Считаю, что сертификат нужен именно мне, потому что я хочу повышать квалификацию в этой сфере, а обучение очень поможет мне в карьере»); 7) использование вопросов, направленных на получение дополнительной информации о ситуации и об оппоненте; 8) закрытая, скованная поза со сложенными на стол руками – «школьная поза»; 9) активное жестикулирование во время переговоров; 10) использование комплиментов, позитивных и одобряющих слов («Да, здорово», «Отлично», «Класс», «Как просто Вы можете формулировать мысли» и т.д.); 11) обоснование своей позиции через аргументацию (например: «Именно мне важнее получить данный сертификат сейчас, потому что в ближайшее время у меня будут важные переговоры и мне необходимо к ним подготовиться»); 11) использование метафор, пословиц, поговорок, историй, притч (например: «Сто раз отмерь, один раз отрежь», «Яблоко от яблони не далеко падает» и т.д.); 12) контроль времени (кто из переговорщиков самостоятельно контролировал время, отведенное на переговоры); 13) использование негативных слов (например: «Нет, это не так», «Категорически не согласен», «Ты не прав» и т.д.); 14) перебивание оппонента по переговорам (кто из переговорщиков не давал договорить оппоненту, перебивая его).

Далее весь объем видеоматериалов был проанализирован на предмет количественного проявления названных поведенческих проявлений во время ведения переговоров.

На втором, заочном этапе эмпирического исследования, испытуемым предлагалось заполнить батарею тестов, направленную на диагностику индивидуально-психологических характеристик, составляющих внутриличностный контекст деятельности переговорщиков. Батарея тестов состояла из следующих методик: тест на определение эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д. В. Люсина (Приложение

5); методика, направленная ой на диагностику уровня рефлексивности А. В. Карпова, В. В. Пономаревой (Приложение 6); тест, на определения межличностного стиля решения противоречий «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна в адаптации Н. В. Гришиной (Приложение 7); ценностно-ориентированная методика на уровень соотношения ценности и доступности в различных жизненных сферах УСЦД Е. Б. Фанталовой (Приложение 8).

Методика на определение эмоционального интеллекта Д. В. Люсина «ЭмИн» основывается на теоретической конструкции, в которой эмоциональный интеллект рассматривается в большей степени как когнитивная способность, направленная на переработку эмоциональной информации [111]. Эмоциональный интеллект позволяет определять значение эмоций, их качественные взаимные связи, которые свидетельствуют о взаимодействии человека с другими предметами и людьми; кроме того, он способствует применению полученной информации в качестве основы в процессе мышления и выработки решений в проблемных ситуациях.

Д. В. Люсин исходит из понимания эмоционального интеллекта «как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими» [110, с. 264]. При этом «способность к пониманию эмоций» является характеристикой того, что человек умеет распознавать эмоции, идентифицировать их, понимать причинно-следственные связи, вызвавшие их; осознавать результаты, к которым она может привести, а также называть эмоции, то есть находить для них соответствующее вербальное выражение. Под «управлением эмоциями» понимается способность человека контролировать уровень проявления эмоций, негативные снижать, позитивные увеличивать; контролировать внешнюю экспрессию (выражение) эмоций; осознанно и произвольно вызывать разные эмоциональные состояния.

Вышеописанные способности имеют разную направленность: один вектор связан со своими эмоциями, второй – с эмоциями другого человека. В результате для анализа используются 4 основных шкалы и 5 субшкал (табл. 2).

Таблица 2

Шкалы и субшкалы опросника «ЭМИн»

Название	Описание	Вид
МИЭ	Межличностный эмоциональный интеллект: способность к пониманию и управлению эмоциями других людей	Шкала
ВЭИ	Внутриличностный эмоциональный интеллект: способность к пониманию и управлению собственными эмоциями	Шкала
ПЭ	Понимание эмоций: способность к пониманию своих и чужих эмоций	Шкала
УЭ	Управление эмоциями: способность к управлению своими эмоциями и эмоциями других	Шкала
МП	Межличностное понимание эмоций: способность к пониманию эмоций других людей	Субшкала
МУ	Межличностное управление эмоциями: способность к управлению эмоциями других людей	Субшкала
ВП	Внутриличностное понимание эмоций: способность к пониманию и своим эмоциям	Субшкала
ВУ	Внутриличностное управление эмоциями: способность к управлению своими эмоциями	Субшкала
ВЭ	Контроль экспрессии	Субшкала

Методика А. В. Карпова, В. В. Пономаревой направленная на оценку уровня рефлексивности, опирается на теоретический конструкт, состоящий из трех пунктов.

1) Рефлексия рассматривается одновременно как свойство, процесс и состояние интегративной психической реальности. Эти три модуса взаимосвязаны, взаимодетерминированы и образуют понятие рефлексии и её качественной определенности, но не сводятся ни к одному из них. «Рефлексия – это одновременно и уникальное свойство, присущее лишь человеку, и состояние осознания чего-либо, и процесс репрезентации психике своего собственного содержания» [76, с. 48]. Рефлексивность – это психическое свойство, качественно особое свойство человека.

2) Рефлексивность делится на два вида по направленности: на интра- и интерпсихическую. «Первая соотносится с рефлексивностью как способностью к самовосприятию содержания своей собственной психики и его анализу, вторая со способностью к пониманию психики других людей, включающей, наряду с рефлексивностью как способностью «встать на место другого», также и механизмы проекции, идентификации, эмпатии. Следовательно, общее свойство рефлексивности включает оба указанных типа, а уровень развития данного свойства является производным от них одновременно» [75, с. 51].

3) Рефлексивность делится по временному принципу: ситуативная – оценка и анализ текущего поведения, ретроспективная – оценка и осознание случившегося прошлого, и перспективная – осмысление и анализ возможного будущего через программирование и прогнозирование [75].

Методика диагностики индивидуальной меры выраженности свойства рефлексивности А. В. Карпова, В. В. Пономаревой учитывает все описанные выше характеристики теоретического конструкта рефлексивности.

В ходе работы такая индивидуально-психологическая особенность, как «переговорная ориентация», основанная на том, какое значение придает переговорщик своим интересам и интересам сторон второй стороны в ситуации противоположных противоречий и как это отражается на его поведении, была операционализована через тест «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна (в адаптации Н. В. Гришиной [42]). Данная методика предполагает выявление пяти типов поведения, основанных на двух ключевых векторах: кооперация, при которой важны как свои собственные

интересы, так и интересы другой стороны, и напористость – отстаивание своих интересов за счет и в ущерб интересам второй стороны (табл. 3).

Таблица 3

**Межличностные стили решения противоречий «ТКИ-R» К. Томаса,
Р. Килманна**

Стиль	Отстаивание своих интересов	Удовлетворение интересов противоположной стороны
Конкурентный	Максимальное	Минимальное
Кооперативный	Максимальное	Максимальное
Избегающий	Минимальное	Минимальное
Подстраивающийся	Минимальное	Максимальное
Компромиссный	Частичное	Частичное

«Конкурентный» тип межличностного решения противоречий характеризуется поведением, которое ориентировано на удовлетворение собственных интересов, путем игнорирования интересов второй стороны. Часто данный тип поведения связывают с соперничеством, соревнованием, конфронтацией.

«Кооперативный» тип поведения, отражает максимальное взаимное сотрудничество, удовлетворение интересов обеих сторон, поиск взаимовыгодных альтернатив, подходящих обоим участникам конфликта. «Компромиссный» тип характерен для участников, которые достигают соглашения путем взаимных уступок, частично удовлетворив интересы как одной, так и другой стороны. «Избегающий» тип предполагает уход от ситуации конфликта, при котором и собственные интересы, и интересы второй стороны не удовлетворены или отложены на другой срок. «Подстраивающийся» тип характеризует поведение, связанное с удовлетворением интересов и целей второй стороны за счет собственных интересов [209].

Применение данной методики в рамках исследования связано с тем, что переговоры всегда являются ситуацией, характеризующейся частично противоположными интересами сторон.

Некоторые современные исследователи, в частности Б. Трипп и Д. Боумоэл, считают, что данная методика, хотя и определяется авторами как тип поведения в конфликте, на самом деле может считаться скорее методикой на определение типа поведения в переговорах, так как не учитывает, что стороны обязательно должны быть в конфликте, и не акцентирует внимание на негативном эмоциональном фоне, который сопровождает любые конфликтные ситуации. Модель на самом деле не подразумевает, что вовлеченные стороны обязательно находятся в конфликте – вместо этого им может просто потребоваться принять совместные решения или согласовать вектор действий в ситуациях, когда они имеют явно противоречивые или взаимоисключающие цели [171, 175].

Методика Е. Б. Фанталовой на определение уровня соотношения «ценности» и «доступности» (УСЦД, табл. 4) в различных жизненных сферах позволяет определить иерархию жизненных ценностей человека, оценить, какие из них находятся в «зоне легкой досягаемости», и определить степень рассогласования в мотивационно-личностной сфере человека, связанную с неудовлетворенностью существующей жизнью и важными потребностями [149].

Таблица 4

Список ценностей (методика УСЦД)

№	Ценность
1	Активная, деятельная жизнь
2	Здоровье (физическое и психическое)
3	Интересная работа
4	Красота природы и искусства
5	Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)
6	Материально-обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)
7	Наличие хороших и верных друзей
8	Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий, сомнений)
9	Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, а также интеллектуальное развитие)

10	Свобода как независимость в поступках и действиях
11	Счастливая семейная жизнь
12	Творчество (возможность творческой деятельности)

Испытуемый посредством метода попарного сравнения определяет приоритетность жизненных ценностей и затем (с помощью того же метода парного сравнения) определяет уровень доступности и легкой достижимости данных ценностей. Степень рассогласования «ценности» и «доступности» является ключевым психометрическим показателем, отражающим уровень дезинтеграции как в отдельной жизненной сфере (например, в семейной жизни), так и в целом в мотивационно-личностной и ценностно-смысловых сферах человека. Показатель «ценности» выше показателя «достижимости» свидетельствует о высоком уровне неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией и внутреннем конфликте в той или иной области жизни человека. Показатель «ценности» ниже показателя «достижимости» свидетельствует о наличии «внутреннего вакуума», неудовлетворенности в конкретной жизненной сфере, ощущении внутреннего балласта и избыточности присутствия. Интегральный показатель расхождения «желаемого» и «реального» в жизни человека в целом характеризует общее состояние между тем, что человек «хочет» и тем, что у него с его точки зрения «есть» [149].

2.3. Методы статистической обработки и интерпретации результатов

План статистической обработки данных, направленный на решение исследовательских задач работы, включает в себя математико-статистические методы и состоит из нескольких пунктов.

Для определения различий между элементами, задающими внутриличностный контекст деятельности в группах эффективных и неэффективных переговорщиков, был использован U-критерий Манна-Уитни, позволяющий найти различия

в значениях между двумя малыми выборками по уровню какого-либо количественного признака [102].

Для определения корреляционных связей между переменными в группах эффективных и неэффективных переговорщиков использован коэффициент ранговой корреляции r -критерий Спирмена. Данный коэффициент корреляции рангов относится к непараметрическим показателям связи между переменными, измеренными в ранговой шкале. При расчете этого коэффициента не требуется никаких предположений о характере распределений признаков в генеральной совокупности. Этот коэффициент определяет степень тесноты связи порядковых признаков, которые в этом случае представляют собой ранги сравниваемых величин [102].

Частотный анализ с применением F -критерия Фишера был применен для сопоставления частоты встречаемости наблюдаемых поведенческих проявлений в двух выборках эффективных и неэффективных переговорщиков. Критерий оценивает достоверность различий между процентными долями двух выборок, в которых зарегистрирован интересующий эффект.

Все вышеописанные статистические вычисления проводились с помощью программы SPSS.

Метод анализа матриц интеркорреляций. На основании полученных корреляционных связей были составлены матрицы интеркорреляций, позволяющие осуществить просчет всего множества взаимных корреляций между заданным в исследовании множеством переменных. В рамках работы анализировались две матрицы интеркорреляций: матрица интеркорреляций в группе эффективных и матрица интеркорреляций в группе неэффективных переговорщиков. В качестве переменных данных в матрицах рассматривались элементы внутриличностного контекста деятельности участников переговоров.

Для определения степени гомогенности и гетерогенности матриц интеркорреляций использовался метод экспресс χ^2 . На первом этапе весь пул данных матриц интеркорреляций делится на группы значимых и незначимых со статистической точки зрения корреляций. Далее значимые корреляции представляются в виде

структурограмм, позволяющих наглядно увидеть все значимо коррелирующие переменные матрицы. С целью определения гомогенности (однородности) или гетерогенности (разнородности) матриц интеркорреляций/структурограмм используется метод экспресс χ^2 . Задача – определить коэффициент корреляций между двумя ранговыми распределениями, выраженными последовательно в «весах». Структурный «вес» при этом представляет собой функцию от числа и значимости корреляционных связей. В случае, если между двумя ранговыми распределениями, выраженными по степени убывания структурного «веса», существует статистически значимая положительная корреляция, то это свидетельствует о подобии сравниваемых последовательностей, другими словами, о гомогенности структурограмм, на основе которых они построены. Другой вариант, когда статистически значимая связь не обнаруживается, или обнаруживается значимая, но отрицательная корреляционная связь. Это доказывает, что матрицы интеркорреляций/структурограммы являются гетерогенными, то есть принципиально разнородными [77].

Метод определения индекса дивергентности, индекса когерентности и индекса организованности структуры – индексов структурной организации (в рамках данной работы) элементов внутриличностного контекста деятельности переговорщиков в ситуации краткосрочных деловых переговоров. Индекс когерентности структуры переменных рассчитывается как функция числа положительных значимых связей в структуре и степени их значимости. Индекс дивергентности структуры – как функция числа и значимости отрицательных связей в структуре. Индекс организованности структуры определяется как функция соотношения общего количества положительных и отрицательных связей, а также их значимости [74]. При этом корреляционным связям на высоком уровне значимости (при $p \leq 0,01$) присваивается структурный вес равный 3 баллам, корреляционным связям на уровне значимости $p \leq 0,05$ – вес в 2 балла, а связям, значимым при $p \leq 0,1$ – 1 балл. Все полученные баллы складываются и получают значения указанных выше индексов.

Выше представленные математико-статистические методы обработки данных представляют собой две основные группы методов.

Первая включает в себя традиционные для психологии методы исследования, характерные для аналитического уровня анализа изучаемых закономерностей.

Вторая – методы структурного уровня исследования, направленные на выявление особенностей структурной организации внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков в условиях краткосрочных деловых переговоров с незнакомым оппонентом. Полагаем, что только сочетание данных двух групп методов дает максимальные возможности и позволяет предельно глубоко подойти к решению основной задачи исследования.

2.4. Выводы

1. Неоднозначность результатов исследований, накопленных на данный момент, и описывающих влияние личностных характеристик переговорщиков на переговоры, связаны с двумя ключевыми моментами: 1) изучением индивидуальных характеристик переговорщиков, не имеющих первостепенного значения для переговоров; 2) изучение индивидуально-психологических характеристик отдельно друг от друга. Это приводит к необходимости подойти к теме исследования с иной точки зрения. В данной работе предпринята попытка рассмотреть решение проблемы психологических особенностей личности, опосредующих эффективность переговоров, с позиции контекстно-ориентированного подхода, опирающегося на общепсихологическую категорию «контекст», при котором рассмотрение индивидуально-психологических особенностей проводится не отдельно друг от друга, а с позиции целостной структуры, как совокупности, задающей смысл происходящего и представляющей собой внутриличностный контекст, опосредующий эффективность переговорной деятельности. В связи с этим, в работе впервые методологический аппарат исследований в рамках кон-

текстного подхода был дополнен новыми, современными методами структурно-психологического анализа, позволяющего определить уровень организованности структуры внутриличностного контекста, а также эффекты организационного плана и структурообразующего характера, являющиеся более значимыми детерминантами эффективности переговорной деятельности, нежели сумма показателей уровня развития отдельных индивидуально-психологических характеристик участников переговоров.

2. Для достижения целей организации эмпирического изучения внутриличностного контекста деятельности, опосредующего успешность ведения кратковременных деловых переговоров, была разработана поэтапная модель исследования, позволяющая смоделировать переговорную ситуацию, максимально приближенную к реальным жизненным условиям, индуцирующую столкновение интересов и необходимость принятия обоюдного решения за короткий промежуток времени. Для снижения влияния внешних факторов, в частности, фактора, связанного с прошлым опытом испытуемых, к участию в исследовании приглашались люди, незнакомые друг с другом. Ограниченность переговоров во времени была искусственно задана для целей усиления проблемности и неопределенности переговорной ситуации, позволяющих подтолкнуть участников к более активным действиям в процессе переговорной деятельности. Исследование проводилось на переговорщиках, имеющих опыт ведения деловых переговоров от 5 лет.
3. В качестве показателей эффективности переговорной деятельности, на основании которых общая выборка испытуемых была разделена на эффективных и неэффективных переговорщиков, были использованы объективные и субъективные детерминанты успешности переговоров, характерные непосредственно для деловых кратковременных переговоров. К объективным критериям относится количественно выраженный результат, полученный в процессе переговоров. К субъективным – удовлетворенность результатом переговоров, удовлетворен-

ность собой в переговорах, одинаковое восприятие сторонами достигнутых договоренностей и желание противоположной стороны продлить деловые отношения.

4. Для решения основных задач исследования использовалась совокупность методов, включающая четыре группы: первая – методы тестирования, с применением методик «УСЦД» Е. Б. Фанталовой, «ЭмИн» Д. В. Люсина, «ТКИ-R» К. Томаса и Р. Килманна, «Методика диагностики уровня развития рефлексивности» А. В. Карпова, В. В. Пономаревой; вторая – методы экспертной оценки и наблюдения за переговорами с использованием видеозаписей; третья – методы структурно-психологического анализа: построение матриц интеркорреляций, структурограмм, индексов структурной организации, метод экспресс χ^2 ; четвертая группа – методы статистической обработки результатов: критерия ранговой корреляции r -Спирмена, функция желательности Харрингтона, U -критерий Манна-Уитни, F -критерия Фишера. Обработка результатов происходила с помощью статистического пакета SPSS.

Глава 3. Анализ специфики внутриличностных контекстов деятельности участников кратковременных деловых переговоров

3.1. Оценка эффективности деятельности участников переговоров с незнакомым оппонентом в условиях дефицита времени

Для того, чтобы перейти к исследованию специфики внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков, необходимо оценить эффективность их деятельности в процессе переговоров. Результаты данной оценки позволят разделить выборку на эффективных и неэффективных переговорщиков.

К уже существующим в литературе и описанным в первой главе критериям эффективности переговоров в рамках работы было добавлено два дополнительных показателя, характерных для деловых кратковременных переговоров.

Первый критерий – «желание второй стороны продолжить дальнейшие деловые отношения с оппонентом» – был добавлен решением экспертной группы на основании единогласного решения, так как кратковременные деловые переговоры могут быть успешными даже при отсутствии конкретных договоренностей, выраженных количественно, но при желании второй стороны вернуться к данным переговорам и продолжить отношения. Представители деловой среды стремятся установить долговременные отношения, в силу их высокой рентабельности и низкой себестоимости по отношению к единоразовым сделкам.

Второй критерий эффективности деловых кратковременных переговоров – «обоюдное восприятие сторонами достигнутых договоренностей» – был определен в процессе наблюдения за переговорными ситуациями. В конце переговорного кейса каждый из оппонентов должен был записать на листе бумаги результат переговоров и достигнутые договоренности. Наблюдение за переговорами показало, что данный критерий является существенным для понимания эффективности переговорного соглашения, в связи с тем, что зачастую после окончания переговоров оппоненты по-разному воспринимали то, каким образом они договорились друг с

другом. Например, после окончания переговоров один из участников мог написать, что они договорились, а второй, что не договорились.

Как уже было отмечено выше, для выполнения поставленных в диссертационном исследовании задач на первом шаге был использован метод экспертной оценки. В состав экспертной группы входили 5 специалистов по психологии переговорной деятельности: два доктора наук, специализирующихся на данной тематике; два кандидата наук, занимающихся исследованиями в области психологии переговоров; представитель бизнес среды, имеющий большой опыт ведения переговоров, автор книг по переговорам. Экспертам было предложено оценить методом попарного сравнения важность критериев эффективности для деловых переговоров. На основании полученных данных проведено ранжирование и определен вес каждого из критериев эффективности переговоров (табл. 5).

Таблица 5

Вес критериев эффективности деловых переговоров по результатам экспертной оценки

№	Критерий	Вес
1.	Выгода, выраженная количественным показателем: цена, количество услуг, получение прибыли и т.д.	0,70
2.	Удовлетворенность результатом переговоров	0,01
3.	Желание второй стороны продолжить долгосрочные отношения после переговоров	0,08
4.	Одинаковое восприятие договоренностей обеими сторонами	0,07
5.	Удовлетворенность собой в переговорах	0,05

Полученные веса критериев эффективности были использованы для расчета личного показателя эффективности переговорной деятельности каждого переговорщика (ЛПЭП), который рассчитывался умножением полученного балла по каждому критерию на вес соответствующего критерия эффективности. В результате

данных математических расчетов для каждого участника исследования был получен свой ЛПЭП.

$$\text{ЛПЭП} = Z_{н1} * K1 + Z_{н2} * K2 + Z_{н3} * K3 + Z_{н4} * K4 + Z_{н5} * K5,$$

где:

$Z_{н1}, Z_{н2}, Z_{н3}, Z_{н4}, Z_{н5}$ – полученные значения по показателям эффективности переговоров;

$K1, K2, K3, K4, K5$ – удельный вес критериев эффективности переговоров в соответствии с таблицей 5.

Следующая задача состояла в разделении диапазона ЛПЭП на показатели, характерные для эффективных и неэффективных переговорщиков. Для этого мы воспользовались математической моделью, предложенной в диссертации В. А. Марковича [115].

В своей работе В.А. Маркович использовал обобщенную функцию желательности Харрингтона для деления группы испытуемых на эффективных и неэффективных переговорщиков. Данная функция позволяет преобразовать имеющиеся значения, в том числе выраженные в разных единицах, в безразмерную шкалу желательности, выраженную в диапазоне от 0 до 1. Функция задается уравнением $d_i = d(z_i) = \exp[-\exp(-z_i)]$, где $z_i = (x_i - x_{i0}) / (x_{i1} - x_{i0})$, z_i – шкала частных значений, d – шкала желательности в соответствии с границами: «очень плохо» соответствует интервал 0,00...0,20, понятию «плохо» – интервал 0,20...0,37, понятию «удовлетворительно» – интервал 0,37...0,63, понятию «хорошо» – интервал 0,63...0,80, понятию «очень хорошо» – 0,80...1,00. В силу особенности выборки, состоящей из опытных переговорщиков, имеющих развитые навыки ведения переговоров и постоянно участвующих в переговорах, для группы эффективных переговорщиков был взят диапазон, соответствующий интервалу «очень хорошо» от 0,80 до 1, все остальные значения, соответствующие оставшимся диапазонам, рассматривались как неэффективные.

В результате применения обобщенной функции желательности Харрингтона общая выборка испытуемых была разделена на две группы: эффективных переговорщиков (55 человек) и неэффективных переговорщиков (49 человек) (Приложение 9).

3.2. Различия внутриличностных контекстов деятельности участников деловых переговоров, детерминирующие эффективность или неэффективность данной деятельности

Структурный вариант развития контекстного подхода предполагает проводить исследования на взаимодополняющих друг друга уровнях – аналитическом и структурном.

Сущность аналитического уровня заключается в определении взаимосвязей между набором изучаемых характеристик, явлений, факторов и т.п. В работе реализация данного уровня представлена результатами корреляционного и сравнительного анализа всей совокупности индивидуально-психологических характеристик, формирующих внутриличностный контекст деятельности участников переговоров.

Сущность структурного уровня позволяет определить с помощью методов структурно-психологического анализа зависимость уровней развития и выраженности изучаемых характеристик, явлений и факторов от степени их структурной организации. В работе реализация данного уровня направлена на определение особенностей и закономерностей структурной организации внутриличностного контекста переговорщиков как детерминант эффективности их деятельности в условиях краткосрочных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

Рассмотрим результаты, полученные на аналитическом уровне исследования (табл. 6).

Таблица 6

Матрица интеркорреляций элементов внутриличностного контекста в группе эффективных переговорщиков (г-критерий Спирмена)

Показатели	Рефлексивность	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание
Рефлексивность	1,00														
МП	-0,02	1,00													
МУ	-0,04	0,70	1,00												
ВП	0,20	0,56	0,60	1,00											
ВУ	-0,05	0,42	0,54	0,51	1,00										
ВЭ	0,01	0,08	0,17	0,30	0,58	1,00									
МЭИ	-0,03	0,95	0,90	0,63	0,51	0,13	1,00								
ВЭИ	0,08	0,46	0,56	0,79	0,85	0,76	0,54	1,00							
ПЭ	0,08	0,91	0,74	0,85	0,52	0,20	0,91	0,68	1,00						
УЭ	-0,04	0,53	0,75	0,61	0,89	0,72	0,68	0,91	0,64	1,00					
ОЭИ	0,03	0,80	0,83	0,81	0,77	0,50	0,88	0,88	0,91	0,90	1,00				
Соперничество	-0,42**	0,09	0,26	-0,01	0,17	0,10	0,18	0,10	0,05	0,23	0,15	1,00			
Сотрудничество	0,02	-0,07	-0,03	0,17	-0,02	0,10	-0,06	0,11	0,04	0,02	0,03	-0,18	1,00		
Компромисс	0,13	0,19	0,20	0,12	0,22	0,06	0,21	0,16	0,18	0,20	0,21	-0,33	-0,05	1,00	
Избегание	0,15	-0,06	-0,17	-0,19	-0,11	-0,08	-0,12	-0,17	-0,13	-0,16	-0,16	-0,27	-0,36	-0,25	1,00
Приспособление	0,22	-0,18	-0,31*	-0,05	-0,29*	-0,16	-0,25	-0,19	-0,14	-0,32*	-0,25	-0,48	-0,12	-0,27	-0,11
Активная жизнь (ц)	0,07	0,18	0,27	0,31*	0,19	0,05	0,23	0,24	0,27	0,22	0,27*	0,16	0,06	-0,06	-0,12
Здоровье (ц)	0,31*	-0,26	-0,18	0,01	-0,24	0,12	-0,25	-0,04	-0,16	-0,13	-0,16	-0,14	0,13	-0,10	0,16
Интересная работа (ц)	-0,14	-0,02	0,04	0,11	-0,04	-0,07	0,00	0,01	0,04	-0,03	0,01	0,07	0,14	0,08	-0,11
Красота природы (ц)	0,23	-0,10	-0,21	-0,03	-0,23	-0,10	-0,16	-0,14	-0,08	-0,23	-0,17	-0,15	0,09	-0,02	0,00
Любовь (ц)	0,27*	-0,09	-0,17	-0,07	-0,29*	-0,08	-0,13	-0,17	-0,09	-0,23	-0,17	-0,08	-0,11	-0,28*	0,32*

** при $p \leq 0,01$; * при $p \leq 0,05$

Таблица 6

Матрица интеркорреляций элементов внутриличностного контекста в группе эффективных переговорщиков (r-критерий Спирмена), продолжение

Показатели	Рефлексивность	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание
Обеспеченная жизнь (ц)	0,00	-0,21	-0,29*	-0,06	-0,25	0,02	-0,27*	-0,12	-0,17	-0,23	-0,22	-0,22	0,20	0,03	0,25
Друзья (ц)	-0,04	-0,18	0,05	-0,05	-0,03	-0,09	-0,09	-0,07	-0,14	-0,02	-0,09	-0,08	-0,11	0,17	-0,09
Уверенность (ц)	-0,27*	-0,03	0,01	-0,27*	0,07	-0,06	-0,01	-0,12	-0,15	0,01	-0,08	-0,06	-0,15	0,16	0,01
Познание (ц)	-0,11	0,34*	0,17	0,19	0,21	0,13	0,29*	0,22	0,31*	0,22	0,29*	0,14	0,15	0,01	-0,31*
Свобода (ц)	-0,29*	0,02	-0,06	-0,12	0,37**	0,11	-0,01	0,12	-0,05	0,16	0,06	0,14	-0,14	-0,10	-0,12
Семейная жизнь (ц)	0,12	-0,13	-0,04	-0,19	-0,04	0,05	-0,10	-0,09	-0,18	-0,01	-0,11	0,02	-0,14	0,15	0,19
Творчество (ц)	-0,15	0,32*	0,22	0,07	0,05	-0,13	0,30*	0,01	0,24	0,07	0,18	0,07	-0,06	-0,09	-0,04
R	0,07	-0,06	0,05	0,09	-0,16	-0,10	-0,02	-0,06	0,00	-0,08	-0,04	-0,11	0,38**	-0,05	0,04
ВК	0,04	-0,15	0,01	0,08	-0,19	-0,10	-0,09	-0,07	-0,05	-0,11	-0,09	-0,07	0,37**	-0,11	0,09
ВВ	0,08	0,04	0,11	0,21	-0,11	-0,08	0,07	0,03	0,12	-0,03	0,05	-0,16	0,37**	0,07	-0,04
НЗ	-0,01	0,02	-0,07	-0,25	0,09	0,05	-0,02	-0,06	-0,11	0,03	-0,05	0,10	-0,25	-0,06	0,00

** при $p \leq 0,01$; * при $p \leq 0,05$

По результатам корреляционного анализа (с использованием критерия ранговой корреляции r -Спирмена) в группе эффективных переговорщиков были получены следующие данные (табл. 6).

Анализ элементов внутриличностного контекста переговорной деятельности, имеющих самое большое количество корреляционных связей между собой.

Уровень рефлексивности, ценность «Познание» (как возможность расширения своего образования, кругозора, культуры и интеллекта) и ценность «Любовь, как физическая и духовная близость с близким человеком» образуют в группе эффективных переговорщиков самое большое количество корреляционных связей.

Ценность «Познание» положительно коррелирует со шкалами «Общий эмоциональный интеллект» ОЭИ ($r=0,29$), «Межличностный эмоциональный интеллект» МЭИ ($r=0,29$), «Межличностное понимание эмоций» МП ($r=0,34$), «Понимание эмоций» ПЭ ($r=0,31$), при уровне достоверности $p \leq 0,05$, и отрицательно коррелирует с «Избегающим» межличностным стилем решения противоречий, когда интересы обеих сторон не имеют большого смысла ($r=-0,31$), при $p \leq 0,05$. Данные корреляции свидетельствуют о том, что чем выше ценность «Познание», тем выше уровень эмоционального интеллекта переговорщиков, и наоборот. Стремление к новому, необычному через понимание своих эмоций и эмоций второй стороны позволяет расширить внутриличностный контекст деятельности переговорщиков, включив в него большее психологическое содержание, тем самым обеспечив большую гибкость и мобильность при организации переговорной деятельности и нахождении взаимовыгодного и эффективного переговорного соглашения.

Уровень рефлексивности также образует большое число корреляционных связей, однако половина из них имеет отрицательный знак. Так, чем выше уровень рефлексивности, то есть способности анализировать основания своих собственных решений и умение встать на точку зрения другого человека, тем меньше выражено желание переходить на открытую конфронтацию и отстаивать только собственные интересы в ущерб интересам второй стороны ($r=-0,42$, при $p \leq 0,01$) и тем меньше имеет значение свобода, как независимость в собственных поступках и действиях

($r=-0,29$) при уровне значимости $p \leq 0,05$. Данные корреляции говорят о том, что эффективные переговорщики при повышении уровня рефлексивности будут меньше ориентироваться на то, что связано с подтверждением своей свободы (понимая, что переговоры всегда характеризуются определенной долей взаимозависимости) и будут меньше ориентироваться только на удовлетворение своих личных потребностей в переговорной деятельности. При этом уровень рефлексивности положительно коррелирует с ценностями «Любовь» ($r=0,27$) и «Здоровье» ($r=0,31$), при $p \leq 0,05$, это указывает, что в ситуации быстрых переговоров эффективные переговорщики, принимая решения, в определенной мере учитывают важность сфер жизни, связанных со здоровьем и любовью.

Ценность «Любовь как физическая и духовная близость с человеком» образует положительные корреляции с уровнем рефлексивности ($r = 0,27$) и «Избегающим» типом решения противоречий ($r = 0,32$) при $p \leq 0,05$. Это указывает на то, что чем большее значение имеет физическая и духовная близость с другим человеком для группы эффективных переговорщиков, тем выше их уровень осознанности и желание избегать противоречий. Шкала, связанная с ценностью «Любовь» образует также отрицательные связи со шкалами «Внутриличностное управление своими эмоциями» ВУ ($r = - 0,29$) и «Компромиссным» типом переговорной ориентации ($r = - 0,28$), при $p \leq 0,05$. Это является свидетельством того, что эффективные переговорщики в условиях быстрых переговоров и высокой значимости ценности «Любовь» уделяют меньше внимания тому, как управлять своими эмоциями, позволяя себе быть более искренними с оппонентом и меньше использовать уступки в ситуации противоположных интересов сторон.

Самые сильные корреляционные связи образует такая характеристика как переговорная ориентацию на сотрудничество, когда интересы и потребности одной стороны имеют такой же важный смысл, как и свои собственные. Данная характеристика коррелирует с показателем общего уровня рассогласования жизненных ценностей и их достижением «R» ($r=0,36$); показателем, отражающим внутренний конфликт в силу недостижимости важных ценностей «ВК» ($r=0,37$); показателем,

отражающим внутренний вакуум от избыточности достижения неважных ценностей «ВВ» ($r=0,37$) при высоком уровне значимости $p \leq 0,01$. На основании полученных корреляций можно сделать вывод о том, что для эффективных переговорщиков асинхрония ценностной сферы с реальной жизненной ситуацией является движущей силой в стремлении переговорщиков находить решения, максимально удовлетворяющие интересы обеих сторон переговоров, проявляя тем самым уважение к своим потребностям и потребностям своего оппонента. Эффективные переговорщики понимают, что иногда ради сотрудничества приходится добровольно идти на определённые внутренние уступки и ограничения, отказываясь от реализации некоторых важных для себя ценностей в пользу того, что ценно для второй стороны и успеха переговоров. Другими словами, умение находить совместные взаимовыгодные решения связано у эффективных переговорщиков с рассогласованием их ценностной сферы и её реализации в реальной жизни.

Анализ корреляционных связей показателей эмоционального интеллекта с другими элементами внутриличностного контекста переговорной деятельности.

Показатель «Межличностное понимание эмоций (понимание эмоций другого человека)» демонстрирует значимую положительную корреляцию с ценностями «Познание» ($r = 0,34$) и «Творчество» ($r = 0,32$) при уровне достоверности $p \leq 0,05$, что свидетельствует о стремлении эффективных переговорщиков к познанию других людей. Это рассматривается ими как творческая деятельность и, тем самым, обеспечивает успех в налаживании межличностных контактов с оппонентом в ходе переговоров. Показатель «Понимание эмоций (понимание своих эмоций и эмоций другого человека)», также имеет значимую положительную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,05$ с ценностью «Познание» ($r = 0,31$), что свидетельствует о важности для эффективных переговорщиков понимания эмоционального состояния, как своего, так и оппонента в переговорном процессе.

Шкала «Внутриличностное понимание эмоций (понимание своих эмоций)» демонстрирует значимую позитивную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,05$ с ценностью «Активная деятельная жизнь» ($r = 0,31$) и на таком же уровне

достоверности – отрицательную с ценностью «Уверенность в себе» ($r = -0,27$). Это говорит о том, что эффективные переговорщики рассматривают понимание своих эмоций как инструмент активной деятельности, но при этом погружение в свои переживания снижает их уровень уверенности в себе и заставляет действовать более осмотрительно.

При этом показатель «Внутриличностное управление эмоциями (управление своими эмоциями)» имеет значимую положительную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,01$ с ценностью «Свобода» ($r = 0,37$) и значимую отрицательную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,05$ с ценностью «Любовь» ($r = -0,29$), а также с подстраивающимся стилем решения противоречий, когда большее значение и смысл имеют интересы второй стороны, чем собственные потребности ($r = -0,29$). Всё это свидетельствует о том, что способность управлять своими эмоциями переживается эффективными переговорщиками как свобода, а также способствует нежеланию подвергать свои эмоции рационализации и при этом нежеланию уступать и приспосабливаться к интересам другого, в частности – к интересам оппонента по переговорам. В то же время показатель «Межличностное управление эмоциями (управление эмоциями другого человека)» значимо отрицательно на уровне достоверности $p \leq 0,05$ коррелирует с подстраивающимся стилем решения противоречий ($r = -0,31$) и ценностью «Материально-обеспеченная жизнь» ($r = -0,29$), что указывает на стремление эффективных переговорщиков не только добиваться своих целей в переговорах, не уступая оппоненту, но и воспринимать взаимодействие с ним не столько как работу, приносящую доход, сколько как психологический межличностный контакт.

Показатель «Управление эмоциями (как своими, так и другого человека)» продемонстрировал единственную обратную значимую корреляцию с подстраивающимся стилем решения противоречий ($r = -0,32$) на уровне достоверности $p \leq 0,05$, что указывает на понимание эффективными переговорщиками того, что приспособление к оппоненту может рассматриваться как потеря контроля не только над собственно деловой, но и над эмоциональной составляющей переговорного

процесса. Об этом же говорит и отсутствие значимых корреляций, как положительных, так и отрицательных, у показателя «Внешняя экспрессия», о котором уже шла речь выше – отсутствие излишнего самоконтроля эмоциональной сферы эффективными переговорщиками, не препятствует высокой степени спонтанности и естественности их поведения в переговорном процессе.

Общий показатель «Межличностный эмоциональный интеллект», отвечающий за способность понимать эмоции другого человека и управлять ими, демонстрирует значимую позитивную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,05$ с ценностями «Познание» ($r = 0,29$) и «Творчество» ($r = 0,33$), а ценность «Материально-обеспеченная жизнь» показывает на этом же уровне значимости отрицательную корреляцию ($r = -0,27$). Всё это позволяет говорить о том, что эффективные переговорщики творчески подходят к пониманию эмоционального состояния другого человека (в том числе оппонента по переговорам) и при этом не рассматривают данную деятельность узко и прагматично – как инструмент зарабатывания денег, делая акцент именно на межличностном аспекте этого взаимодействия.

Шкала «Общий эмоциональный интеллект» имеет значимую положительную корреляцию на уровне достоверности $p \leq 0,05$ как с ценностью «Познание» ($r = 0,29$), так и с ценностью «Активная, деятельная жизнь» ($r = 0,27$). Всё это может говорить о том, что эмоциональный интеллект обоснованно относится к когнитивной сфере психики, а сами эффективные переговорщики имеют склонность использовать его как средство проявления своей активной жизненной позиции и, в том числе в процессе переговорной деятельности.

Перейдем к описанию и анализу корреляционных связей переговорной ориентации с другими элементами внутриличностного контекста. «Приспособление», при котором значимость интересов второй стороны ставится выше, чем значимость собственных интересов, образует отрицательные корреляции на уровне достоверности $p \leq 0,05$ со шкалой «Управление эмоциями (своими эмоциями и эмоциями другого)» УЭ ($r = -0,32$), а также со шкалой «Внутриличностное управление эмоциями (управление своими эмоциями)» ($r = -0,29$) и шкалой «Межличностное

управление эмоциями (управление эмоциями другого человека» ($r = -0,31$). Это указывает на то, что приспособление вызывает у эффективных переговорщиков внутренний эмоциональный протест и ассоциируется с неспособностью управлять эмоциональной составляющей взаимодействия при переговорном процессе.

Тип межличностной переговорной ориентации «Компромиссный», при котором деятельность направлена на достижение компромисса с учетом уступок одной и второй сторон, показывает лишь значимую отрицательную корреляцию с ценностью «Любовь» ($r = -0,28$) на уровне достоверности $p \leq 0,05$. Это подчёркивает имеющееся в психологии переговоров понимание, что компромисс – это не то решение, которое полностью удовлетворяет интересы обеих сторон в переговорах, а решение, принимаемое с учетом уступок и потерь как с одной, так и с другой стороны. Напротив, тип межличностной переговорной ориентации «Избегающий» продемонстрировал значимую положительную корреляцию с ценностью «Любовь» ($r = 0,32$), на уровне достоверности $p \leq 0,05$. Это свидетельствует о том, что позитивное отношение к людям и стремление сохранить отношения может подталкивать эффективных переговорщиков к избеганию открытой конфронтации в процессе переговоров.

Анализ элементов внутриличностного контекста переговорной деятельности, не образующих корреляционные связи между собой.

Обратим внимание на то, что такие показатели, как «Контроль внешней экспрессии эмоций», «Внутриличностный эмоциональный интеллект», ценности «Друзья», «Счастливая семейная жизнь», «Интересная работа» и «Красота природы и искусства» не образуют никаких корреляционных связей. Данный факт может свидетельствовать о том, что эффективные переговорщики в ситуации ограниченного временного ресурса как бы «выключают» из своего внутриличностного контекста контроль выражения своих эмоциональных состояний для того, чтобы иметь возможность свободно демонстрировать возникающие во время переговоров эмоции, показывая второй стороне свое истинное отношение к происходящему в процессе переговорного взаимодействия. Отсутствие выявленных корреляций

внутриличностного эмоционального интеллекта свидетельствует об ориентации эффективных переговорщиков в процессе переговорной деятельности, скорее, на эмоции второй стороны, нежели на свои собственные.

Если говорить о ценностях «Друзья» и «Счастливая семейная жизнь», которые также не образуют корреляций, то можно сделать вывод о том, что эффективные переговорщики профессионально подходят к деловым переговорам и отделяют личные сферы жизни, к которым относятся семья и друзья, от деловых, не включая их влияние на переговорный процесс. Ценность «Интересная работа» также не имеет корреляционных связей, ни положительных, ни отрицательных, что может быть проявлением управленческой компетентности, которая заключается в профессиональном выполнении любой важной задачи, вне зависимости от того, интересна она по своей сути управленцу или нет. Аналогичная ситуация с ценностью «Красота природы и искусства», которая также не имеет корреляций. Это говорит о том, что эффективные переговорщики не отводят особого внимания вопросам эстетики, если дело касается кратковременных деловых переговоров.

Проведённый корреляционный анализ индивидуально-психологических особенностей в группе эффективных переговорщиков подтверждает важную роль рефлексивности, эмоционального интеллекта и системы ценностей в качестве элементов, формирующих внутриличностный контекст, позволяющий переговорщикам эффективно организовывать деятельность в кратковременных деловых переговорах с незнакомым оппонентом.

Далее обратимся к анализу корреляционных связей между элементами, формирующими внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков (табл. 7).

Таблица 7

Матрица интеркорреляций элементов внутриличностного контекста в группе неэффективных переговорщиков (г-критерий Спирмена)

Показатели	Рефлексивность	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Рефлексивность	1,00															
МП	0,24	1,00														
МУ	0,15	0,60	1,00													
ВП	0,24	0,68	0,52	1,00												
ВУ	-0,04	0,43	0,51	0,51	1,00											
ВЭ	0,04	0,14	-0,09	0,24	0,15	1,00										
МЭИ	0,23	0,94	0,83	0,69	0,51	0,06	1,00									
ВЭИ	0,12	0,59	0,45	0,83	0,75	0,60	0,60	1,00								
ПЭ	0,26	0,95	0,62	0,87	0,50	0,19	0,92	0,75	1,00							
УЭ	0,08	0,59	0,74	0,63	0,81	0,48	0,72	0,87	0,66	1,00						
ОЭИ	0,20	0,87	0,73	0,84	0,70	0,35	0,91	0,88	0,94	0,88	1,00					
Соперничество	-0,10	0,16	0,05	0,08	0,14	0,09	0,13	0,14	0,14	0,13	0,15	1,00				
Сотрудничество	0,18	-0,06	0,14	0,06	0,05	-0,26	0,02	-0,06	-0,02	-0,02	-0,02	-0,12	1,00			
Компромисс	-0,13	-0,22	0,03	-0,08	-0,20	-0,30*	-0,14	-0,25	-0,18	-0,21	-0,21	-0,36	0,14	1,00		
Избегание	-0,08	-0,04	-0,11	-0,01	-0,04	0,09	-0,08	0,01	-0,03	-0,04	-0,04	-0,50	-0,44	-0,17	1,00	
Приспособление	0,15	0,13	-0,09	-0,05	0,03	0,34*	0,05	0,13	0,06	0,12	0,10	-0,14	-0,48	-0,53	0,09	1,00
Активная жизнь (ц)	0,11	0,01	-0,02	-0,04	-0,09	0,12	0,00	-0,01	-0,01	0,00	-0,01	0,12	-0,24	-0,12	-0,04	0,25
Здоровье (ц)	0,09	-0,08	-0,27	-0,06	-0,32*	-0,01	-0,17	-0,17	-0,08	-0,30*	-0,19	-0,20	-0,23	-0,07	0,41**	0,08
Интересная раб (ц)	0,21	-0,12	-0,04	0,08	-0,17	0,23	-0,10	0,07	-0,05	0,01	-0,03	0,05	0,07	0,18	-0,15	-0,14
Красота природы (ц)	0,11	0,18	0,01	-0,07	0,21	0,36*	0,13	0,20	0,09	0,27	0,18	0,12	-0,21	-0,33*	0,04	0,33*
Любовь (ц)	0,08	0,13	0,23	0,12	0,15	-0,09	0,19	0,08	0,14	0,15	0,16	-0,14	-0,05	-0,06	0,26	-0,01

** при $p \leq 0,01$; * при $p \leq 0,05$

Таблица 7

Матрица интеркорреляций элементов внутриличностного контекста в группе неэффективных переговорщиков (r-критерий Спирмена), продолжение

Показатели	Ре-флексивность	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Обеспеч. жизнь (ц)	-0,16	-0,49**	-0,21	-0,42**	-0,31*	-0,18	-0,43**	-0,42**	-0,50**	-0,34*	-0,47**	-0,03	0,25	0,26	-0,21	-0,23
Друзья (ц)	-0,01	-0,08	-0,15	-0,19	0,00	-0,04	-0,12	-0,11	-0,13	-0,10	-0,13	-0,08	-0,11	0,03	-0,02	0,17
Уверенность (ц)	-0,06	0,25	0,01	0,23	0,11	-0,02	0,17	0,16	0,26	0,05	0,19	0,29*	-0,08	-0,12	-0,11	-0,01
Познание (ц)	0,14	0,08	0,22	0,00	0,16	0,01	0,15	0,08	0,06	0,20	0,13	0,10	0,19	0,01	-0,24	-0,04
Свобода (ц)	-0,26	0,05	0,11	0,14	0,13	-0,08	0,08	0,10	0,10	0,08	0,10	0,20	-0,05	0,09	-0,13	-0,12
Семейная жизнь (ц)	0,05	-0,01	0,14	0,14	0,03	-0,16	0,05	0,02	0,05	0,02	0,04	-0,31*	0,09	0,16	0,25	-0,14
Творчество (ц)	-0,05	0,05	0,09	0,02	0,22	-0,10	0,07	0,06	0,04	0,11	0,08	-0,10	0,34*	-0,08	-0,06	-0,05
R	-0,14	-0,15	-0,18	-0,17	-0,07	0,14	-0,18	-0,06	-0,17	-0,07	-0,14	0,10	-0,08	-0,20	0,17	-0,01
ВК	-0,08	-0,11	-0,04	-0,11	-0,06	0,11	-0,09	-0,04	-0,12	0,00	-0,08	0,04	-0,03	-0,11	0,09	-0,01
ВВ	-0,07	-0,13	-0,22	-0,15	-0,06	0,12	-0,18	-0,05	-0,15	-0,09	-0,14	0,12	-0,10	-0,17	0,17	-0,05
НЗ	-0,14	0,01	-0,07	-0,03	0,00	-0,01	-0,02	-0,02	0,00	-0,04	-0,02	-0,01	-0,01	-0,09	0,02	0,08

** при $p \leq 0,01$; * при $p \leq 0,05$

Анализ элементов внутриличностного контекста переговорной деятельности, не образующих корреляционные связи между собой.

Прежде всего обращает на себя внимание тот факт, что у неэффективных переговорщиков показатель рефлексивности не имеет никаких значимых корреляционных связей. Это свидетельствует о том, что уровень развития рефлексивности не является значимым элементом внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков. В то время как в группе эффективных переговорщиков рефлексивность имеет большое количество значимых корреляций. Данный факт является прямым подтверждением выдвинутого положения относительно важности уровня рефлексивности как структурного элемента внутриличностного контекста, опосредующего эффективность переговорной деятельности.

В структуре взаимосвязей элементов, формирующих внутриличностный контекст деятельности в группе неэффективных переговорщиков, такие ценности, как «Познание» и «Любовь» также не имеют корреляционных связей, в то время как в группе эффективных переговорщиков данные особенности имеют самое большое количество значимых корреляций. Это может рассматриваться как еще одно подтверждение широты внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков и узости внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков.

Ценности «Интересная работа» и «Наличие верных друзей» не имеют значимых корреляций с другими показателями. Это показатель того, что неэффективные переговорщики, так же, как и эффективные, стараются не смешивают личную жизнь, связанную с друзьями и личными отношениями, с деловыми вопросами. В то же самое время и эффективные, и неэффективные переговорщики, будучи управленцами, понимают, что любая выполняемая работа (в том числе и ведение переговоров) не всегда может быть интересной, и что управленческие компетенции часто включают в себя крайне неинтересные и иногда даже неприятные задачи и встречи.

Отсутствие корреляционных связей ценности «Активная жизнь» с другими показателями в группе неэффективных переговорщиков показывает их некоторую пассивность в решении переговорных вопросов и демонстрирует явное противоречие между желанием иметь материально-обеспеченную жизни (о чем речь пойдет ниже) и при этом не использовать активную позицию в решении переговорных вопросов.

Уровень общего рассогласования между важными сферами жизни и удовлетворенностью уровнем развития этих сфер, а также показатель внутреннего конфликта и внутреннего вакуума не являются компонентами, которые как-то взаимосвязаны с эмоциями, переговорной ориентацией и рефлексией в группе неэффективных переговорщиков. Это свидетельствует о том, что изменения в общем уровне рассогласования между «хочу» и «есть» для неэффективных переговорщиков никак не влияют на деятельность в ситуации переговоров.

Анализ элементов внутриличностного контекста переговорной деятельности, имеющих самое большое количество корреляционных связей между собой.

Одним из важных показателей является тот факт, что у неэффективных переговорщиков ценность «Материально обеспеченная жизнь» образует самое большое количество корреляций (8 корреляций), что свидетельствует об исключительно значимой роли данной ценности для неэффективных переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров. При этом все корреляции носят отрицательный характер, большинство из них находится на высоком уровне достоверности $p \leq 0,01$ – со шкалами, относящимися к показателю эмоционального интеллекта «Межличностное понимание эмоций» ($r = -0,49$), «Внутриличностное понимание эмоций» ($r = -0,42$), «Понимание эмоций» ($r = -0,50$), «Межличностный эмоциональный интеллект» ($r = -0,42$), «Внутриличностный эмоциональный интеллект» ($r = -0,42$), «Общий эмоциональный интеллект» ($r = -0,47$), и на уровне достоверности $p \leq 0,05$ – со шкалами «Управление эмоциями» ($r = -0,34$), а также «Внутриличностное управление (своими) эмоциями» ($r = -0,31$). Всё это указывает

на то, что чем более значимой для неэффективных переговорщиков является финансовая обеспеченность жизни и боязнь потерять материальный достаток, тем меньше они ориентируются в переговорах на эмоциональную составляющую переговорной деятельности, меньше понимают свои эмоции, которые испытывают в процессе переговоров, меньше могут влиять на эмоции оппонента и с трудом могут разобраться в том, какие эмоции демонстрирует вторая сторона. Успех в деловых переговорах всегда характеризуется получением коммерческой выгоды, что напрямую связано с материально обеспеченной жизнью, и чем важнее материальная составляющая для неэффективных переговорщиков, тем ниже его способность в переговорах управлять собственными эмоциями и эмоциями своего оппонента и понимать их. Однако, нужно заметить, что общие и частные способности эмоционального интеллекта во внутриличностном контексте неэффективных переговорщиков не «исключаются», как например, уровень рефлексии и некоторые ценностные сферы жизни (о которых шла речь выше), они участвуют в формировании смысла происходящего в переговорах, но при этом создают некоторую неопределенность и непонимание эмоциональных проявлений.

Другими словами, внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков характеризуется следующим: переговорщики понимают, переговоры – это шанс получить материальную выгоду, видят, что вторая сторона проявляет те или иные эмоции, ощущают какие-то собственные эмоции, но не используют полученную информацию для эффективной организации своей переговорной деятельности и достижения взаимовыгодных договоренностей.

Так как корреляции не характеризуют причинно-следственную связь, обратная ситуация также имеет место быть. Ситуация, при которой внутриличностный контекст деятельности переговорщиков обусловлен высоким уровнем развития общего эмоционального интеллекта (ОЭИ), концентрацией на том, какие эмоции испытывает оппонент, как их понимать (МП, МЭИ), какие эмоции это вызывает у переговорщиков, как ими управлять (ВП, ВУ, ВЭИ) приводит к низкой значимости

ценности иметь обеспеченную жизни, а значит, меньшей нацеленности на получение материальной выгоды, что приводит к проигрышу в деловых переговорах.

Анализ корреляционных связей показателей эмоционального интеллекта с другими элементами внутриличностного контекста переговорной деятельности.

«Внешняя экспрессия» положительно коррелирует с переговорной ориентацией, характеризующей поведение, направленное на удовлетворение интересов второй стороны за счет своих собственных уступок ($r = 0,34$), а также отрицательно коррелирует с переговорной ориентацией, направленной на нахождение компромиссного решения в переговорах ($r = 0,30$) – обе на уровне достоверности $p \leq 0,05$, при этом «Внешняя экспрессия» положительно коррелирует с ценностью «Красота природы и искусства» ($r=0,36$, при $p \leq 0,05$). Следовательно, неэффективные переговорщики рассматривают контроль выражения своих эмоций как приспособление к оппоненту и как препятствие для достижения более удовлетворяющего их компромисса.

В свою очередь, шкала «Внутриличностное управление эмоциями» показала только значимые негативные корреляционные связи с ценностью «Здоровье» ($r = -0,32$) и с ценностью «Материально обеспеченная жизнь» ($r = -0,31$) на уровне достоверности $p \leq 0,05$. Аналогичные корреляции образует шкала «Управление эмоциями (как своими, так эмоциями другого человека)» с ценностью «Здоровье» ($r = -0,30$) и с ценностью «Материально обеспеченная жизнь» ($r = -0,34$) на уровне достоверности $p \leq 0,05$. Это указывает на то, что чем выше для неэффективных переговорщиков значимость материальной выгоды и своего здоровья, чем меньше они уделяют внимания эмоциональной регуляции в переговорном процессе.

Перейдем к описанию и анализу корреляционных связей переговорной ориентации с другими элементами внутриличностного контекста переговорной деятельности.

Отметим, что переговорная ориентация, связанная с удовлетворением своих интересов в переговорах за счет интересов второй стороны, продемонстрировала значимую положительную корреляцию с ценностью «Уверенность в себе» ($r = 0,29$)

и отрицательную с ценностью «Счастливая семейная жизнь» ($r = -0,31$) – обе на уровне достоверности $p \leq 0,05$. Следовательно, чем выше уверенность в себе, тем чаще неэффективные переговорщики идут в переговорах на конфронтацию и тем меньше ценят семейные ценности и наоборот.

Переговорная ориентация, характеризующая желание найти возможности, чтобы максимально удовлетворить интересы обеих сторон в переговорах, показала значимую положительную корреляцию с ценностью «Творчество» ($r = 0,34$) на уровне достоверности $p \leq 0,05$, что демонстрирует понимание неэффективными переговорщиками творческого характера процесса сотрудничества на переговорах.

В случае возрастания важности переговорной ориентации, связанной с достижением компромисса в переговорах, неэффективные переговорщики в меньшей степени обладают способностью контролировать внешнее проявление своих эмоций и в меньшей степени ценят эстетическую часть самого процесса переговоров, это доказывается значимыми отрицательными корреляциями между «Компромиссным» типом, характеризующим переговорную ориентацию на уступки, и шкалой «Внешняя экспрессия» ($r = -0,30$) и ценностью «Красота природы и искусства» ($r = -0,33$) при уровне значимости $p \leq 0,05$.

Интересным фактом является то, что в группе неэффективных переговорщиков переговорная ориентация, при которой участники переговоров большое значение придают целям и задачам второй стороны в ущерб своим, образует аналогичные корреляции со шкалой «Внешняя экспрессия» и ценностью «Красота природы и искусства» только с обратным знаком при уровне значимости $p \leq 0,05$. Это свидетельствует о том, что чем больше неэффективные переговорщики контролируют внешнее проявление своих эмоций и чем больше для них имеет значение эстетическая сторона переговорного взаимодействия, тем чаще они будут ориентироваться на интересы другой стороны в ущерб своим собственным интересам и наоборот. Ценность «Здоровье» образует положительную сильную корреляцию на уровне $p \leq 0,01$ ($r = 0,41$) с типом переговорной ориентации на избегание проблем и нежелание находить совместное решение в ситуации противоположных интересов сторон. Эта

корреляция говорит о существовании в группе неэффективных переговорщиков некой приоритетности темы сохранения собственного здоровья перед желанием бороться за свои интересы в ситуации, когда они противоречат интересам второй стороны, что отчасти всегда присутствует в переговорном взаимодействии. То есть чем выше участники переговоров из группы неэффективных переговорщиков ценят свое здоровье, тем чаще они избегают решения переговорного противоречия, и наоборот.

Обратимся теперь к сравнению корреляционных связей между элементами внутриличностного контекста в группах эффективных и неэффективных переговорщиков (рис. 7, рис. 8).

Анализ показывает, что часть индивидуально психологических характеристик, задающих внутриличностный контекст деятельности, одинаково характерна для обеих групп переговорщиков и связана (в большей степени) с профессиональной компетенцией управленца, нежели с умением успешно вести быстрые переговоры. Так, и эффективные, и неэффективные переговорщики стараются не смешивать сферу личных и деловых отношений, отделяя их друг от друга. Подтверждается это тем, что ценность «Наличие хороших и верных друзей» не образует корреляции ни в группе эффективных, ни в группе неэффективных переговорщиков. Ценность «Интересная работа» также не образует никаких корреляций в обеих группах, что является характеристикой высокой профессиональной компетенции человека, занимающего руководящую должность и понимающего, что управленческие задачи требуют их выполнения вне зависимости от уровня интереса управленца к ним.

Остальные результаты анализа корреляционных связей в группе эффективных и неэффективных переговорщиков наглядно демонстрируют различие системы показателей, составляющих в совокупности внутриличностный контекст субъекта переговорной деятельности, и позволяют описать на аналитическом уровне исследования внутренние механизмы порождения этих различий.

Таким образом, данные корреляционного анализа подтверждают предположение о важнейших психологических факторах, формирующих внутриличностный контекст деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков, к которым относятся уровень рефлексивности, эмоциональный интеллект, ценностные ориентации участников переговоров и служат доказательством выдвинутой гипотезы о том, что эффективные переговорщики обладают более широким (продуктивным) внутриличностным контекстом, позволяющим формировать разные смыслы и дающим возможность таким образом организовывать деятельность в быстрых переговорах, чтобы добиваться успеха в них.

Далее перейдем к исследованию различий между элементами, составляющими внутриличностный контекст деятельности в группах эффективных и неэффективных переговорщиков.

Используя U-критерий Манна-Уитни были получены следующие различия между элементами, формирующими внутриличностный контекст (табл. 8).

Таблица 8

Различия эмоционального интеллекта по методике ЭМИн в группе эффективных и неэффективных переговорщиков

Показатели	Эффективные		Неэффективные		U	p-уров.	N1	N2
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение				
Межличностное понимание эмоций (МП)	25,1	5,2	24,4	4	1027*	0,037	55	49
Межличностное управление эмоциями (МУ)	21,6	3,4	20,3	3,3	989*	0,020	55	49
Межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ)	46,7	8,0	44,7	6,2	979*	0,016	55	49
Внутриличностное понимание эмоций (ВП)	19,7	3,9	18,6	3,2	1304	0,779	55	49
Внутриличностное управление эмоциями (ВУ)	15,2	2,7	13,3	2,9	1289	0,703	55	49
Внешняя экспрессия (ВЭ)	11,4	2,9	10,4	3,3	1325	0,886	55	49
Внутриличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ)	46,3	7,3	42,4	7,3	1307	0,794	55	49

Понимание эмоций (ПЭ)	44,8	8,0	43,0	6,5	1088	0,092	55	49
Управление эмоциями (УЭ)	48,1	6,7	44,0	7,0	1129	0,156	55	49
Общий эмоциональный интеллект (ОЭИ)	93,0	13,3	87,1	12,1	1077	0,079	55	49

Примечание: различие достоверно при $p \leq 0,05$

Из таблицы видно, что эффективные переговорщики обладают более высоким межличностным эмоциональным интеллектом и лучше, чем неэффективные переговорщики, могут понимать и управлять эмоциями других людей. Об этом свидетельствуют достоверные различия по шкале «Межличностное понимание эмоций» ($U=1027$, $p=0,037$), по шкале «Межличностное управление эмоциями» ($U=989$, $p=0,02$) и по шкале «Межличностный эмоциональный интеллект» ($U=979$, $p=0,016$) при $p \leq 0,05$. По остальным шкалам методики «ЭМИн» достоверных отличий не наблюдается.

Итак, эффективные переговорщики, в отличие от неэффективных, могут вовлекать в свое пространство бóльшую информацию об эмоциональном состоянии своего оппонента, использовать её для понимания ситуации и достижения наилучшего варианта решения в переговорном процессе. При этом, как уже отмечалось ранее, шкалы, отвечающие за межличностный эмоциональный интеллект и умение понимать эмоции другого человека, образуют положительные корреляции с ценностью «Познание», которая имеет самое большое количество корреляционных связей с другими индивидуально-психологическими характеристиками субъекта переговоров. Иными словами, более развитый межличностный эмоциональный интеллект эффективных переговорщиков приводит к большей значимости ценности «Познание», благодаря чему действия в процессе переговоров включаются в более широкий внутриличностный контекст, и возникает лучшее понимание ситуации переговоров и того, каким образом необходимо в них действовать, чтобы добиться эффективного результата.

Более низкий уровень межличностного эмоционального интеллекта, который наблюдается в группе неэффективных переговорщиков, свидетельствует о том, что неэффективные переговорщики хуже понимают эмоции другого человека и хуже могут управлять ими. Это не позволяет переговорщикам быстро договариваться и находить взаимовыгодное решение в переговорах.

При этом нужно заметить, что межличностный эмоциональный интеллект в группе неэффективных переговорщиков имеет сильную отрицательную корреляцию с ценностью «Материально обеспеченная жизнь». Из этого следует, что неэффективные переговорщики, плохо понимая эмоции другого человека в ситуации деловых переговоров, начинают еще больше переживать по поводу возможности недополучения материальной выгоды, и это отрицательно сказывается на их переговорной деятельности и не приводит к успешному завершению переговоров.

Теперь перейдем к анализу различий в ценностной сфере в группе эффективных и неэффективных переговорщиков (табл. 9).

Таблица 9

Различия в ценностной сфере в группе эффективных и неэффективных переговорщиков

Показатели	Эффективные		Неэффективные		U	р-уров.	N1	N2
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение				
Ценность «Любовь»	7,9	2,2	7,3	2,5	1012*	0,029	55	49
Ценность «Свобода»	4,9	3,0	5,9	2,9	1054*	0,050	55	49
Ценность «Активная, деятельная жизнь»	5,1	2,6	4,6	2,8	1160	0,222	55	49
Ценность «Здоровье (психическое и физическое)»	7,6	2,8	8,0	2,9	1232	0,452	55	49
Ценность «Интересная работа»	5,4	2,6	4,8	2,1	1289	0,706	55	49
Ценность «Красота природы и искусства»	1,5	1,8	1,6	2,1	1335	0,935	55	49
Ценность «Материально-обеспеченная жизнь»	5,3	2,8	5,5	2,3	1282	0,672	55	49
Ценность «Наличие хороших и верных друзей»	5,6	2,5	5,3	2,9	1227	0,433	55	49

Ценность «Уверенность в себе»	6,3	2,5	6,3	2,3	1210	0,371	55	49
Ценность «Счастливая семейная жизнь»	8,3	3,0	7,3	2,5	1291	0,713	55	49
Ценность «Познание»	5,5	2,4	6,3	2,8	1228	0,436	55	49
Ценность «Творчество»	2,2	2,5	2,7	2,5	1314	0,830	55	49
Здоровье (д)	4,7	3,1	4,5	2,8	1284	0,679	55	49
Интересная раб (д)	6,0	2,6	7,0	2,3	1187	0,297	55	49
Красота природы (д)	5,4	3,3	5,9	3,0	1256	0,553	55	49
Любовь (д)	5,2	3,4	3,7	3,2	1293	0,725	55	49
Обеспеч. жизнь (д)	4,2	2,9	4,4	3,2	1219	0,403	55	49
Друзья (д)	5,1	3,1	6,3	2,8	1195	0,322	55	49
Уверенность (д)	5,6	3,3	5,0	2,4	1217	0,397	55	49
Познание (д)	6,8	3,0	7,7	2,3	1346	0,992	55	49
Свобода (д)	5,2	3,0	4,8	2,3	1223	0,419	55	49
Семейная жизнь (д)	5,5	3,8	4,3	3,6	1313	0,825	55	49
Творчество (д)	4,7	3,4	4,1	3,2	1124	0,146	55	49
Активная жизнь (разн)	-2,5	2,4	-3,0	3,2	1282	0,670	55	49
Здоровье (разн)	2,9	3,7	3,5	4,1	1273	0,628	55	49
Интересная раб (разн)	-0,6	3,7	-2,2	2,5	1261	0,575	55	49
Красота природы (разн)	-3,8	3,5	-4,2	3,6	1260	0,571	55	49
Любовь (разн)	2,7	3,6	3,6	3,7	1218	0,399	55	49
Обеспеч. жизнь (разн)	1,2	4,2	1,1	3,8	1175	0,263	55	49
Друзья (разн)	0,5	3,4	-1,0	2,8	1118	0,135	55	49
Уверенность (разн)	0,7	4,1	1,2	2,5	1339	0,958	55	49
Познание (разн)	-1,4	3,3	-1,4	3,6	1229	0,442	55	49
Свобода (разн)	-0,3	3,6	1,1	3,1	1225	0,427	55	49
Семейная жизнь (разн)	2,8	4,2	3,0	3,9	1328	0,902	55	49
Творчество (разн)	-2,5	3,1	-1,3	3,3	1126	0,150	55	49
R (интегральный показатель рассогласования)	39,2	13,8	39,1	13,4	1315	0,835	55	49
Внутренний конфликт (ВК)	15,1	8,7	14,7	8,7	1343	0,977	55	49
Внутренний вакуум (ВВ)	13,7	9,0	13,8	7,9	1339	0,958	55	49
Нейтральная зона (НЗ)	10,4	5,4	10,6	4,6	1269	0,611	55	49

Примечание: различие достоверно при $p \leq 0,05$

Приведенные данные свидетельствуют о том, что эффективные переговоры отличаются от неэффективных проявлением двух ценностей. Эффективные

ориентированы на ценность «Любовь», которая в методике Е. Б. Фанталовой рассматривается как духовная и физическая близость с любимым человеком ($U=1012$, $p=0,029$). А неэффективные переговорщики ориентированы на ценность «Свобода», как независимость в поступках и действиях ($U=1054$, $p=0,05$) при $p \leq 0,05$.

Ценность «Любовь» (как физическая и духовная близость с любимым человеком) предполагает наличие в картине мира другого человека, с его мыслями и чувствами, в то время как ценность «Свобода», рассматриваемая как независимость в поступках и действиях, предполагает наличие чего-то или кого-то, кто нарушает независимость, которую нужно отстаивать. Вопрос независимости в психологии переговоров имеет особое значение, так как одним из критериев, отличающих переговоры от других видов деятельности, является взаимозависимость, когда обе стороны переговоров понимают и принимают, что частично зависимы друг от друга и от принятых на переговорах решений. В процессе переговоров неэффективные переговорщики попадают в ситуацию противоречия, в которой их ценность «Свобода» (как независимость в поступках и действиях) вступает в конфликт с особенностями переговорного процесса, который, по определению, включает в себя взаимозависимость. В результате внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков сужается, и деятельность в рамках данного контекста направляется не на то, как добиться успеха в переговорах и найти обоюдное решение, а на то, как поддержать свою ценность, связанную со свободой в поступках и действиях.

Вместе с тем ценность «Свобода» в группе неэффективных переговорщиков не образует никаких корреляционных связей. Она никак не связана с другими индивидуально-психологическими особенностями, формирующими внутриличностный контекст, что также характеризует внутриличностный контекст неэффективных переговорщиков как более узкий и скудный, не включающий в себя разного рода психологическую информацию и не позволяющий в полной мере понять происходящее в переговорах.

Ценность «Любовь» относится к духовным ценностям. Французский философ Г. Марсель считает, что тайна мироздания познается только посредством любви и сама определенным образом её выражает; любовь описывается как трансцендирование своей эгоцентрической ограниченности и прорыв к другому [66]. Согласно В. П. Зинченко, любовь является высшим духовным проявлением человека, и именно это – основание использования термина «духовный» [66]. Когда дело касается духовности, широта контекстов увеличивается и уже не ограничивается личностными характеристиками, особенностями ситуации и даже научными аспектами. Поэтому ценность любви к другому приводит к расширению внутриличностного контекста и включению большего числа психических качеств, чем в случае защиты своей свободы и отстаивания независимости в группе неэффективных переговорщиков. При этом ценность «Любовь» у эффективных переговорщиков образует одно из самых больших количеств корреляционных связей, а также имеет положительную корреляционную связь с уровнем рефлексивности, который также образует большое количество значимых корреляционных связей. Следовательно, обладая более выраженной ценностью, характеризующей любовь к ближнему, эффективные переговорщики имеют возможность включить свои действия в более богатый внутриличностный контекст, позволяющий лучше осознать, что происходит в процессе переговоров и как организовать свою деятельность, чтобы достичь взаимовыгодного соглашения.

Подводя итоги вышесказанному, можно отметить, что эффективные переговорщики обладают более широким и продуктивным внутриличностным контекстом, то есть они имеют возможность рассматривать все происходящее в переговорах с более широкой точки зрения, что позволяет им быть эффективнее в переговорах, то есть организовывать переговорную деятельность более эффективным образом. Это подтверждается тем, что эффективные переговорщики отличаются от неэффективных более развитым уровнем межличностного эмоционального интеллекта, ориентацией на ценность «Любовь» и большим количеством корреляцион-

ных связей между индивидуально-психологическими характеристиками эмоционально-ценностной сферы, рефлексией и переговорной ориентацией, где особое значение имеют ценности «Познание», «Любовь», уровень рефлексивности и ориентация на сотрудничество.

В то же время неэффективные переговорщики включают все происходящее в переговорах в более узкий внутриличностный контекст, который ориентирован на защиту своей ценности быть свободным и независимым, а также на обеспечение материально обеспеченной жизни, что не позволяет переговорщику быть более гибким и организовывать свою деятельность так, чтобы быстро достигать взаимовыгодных договоренностей. Это следует из результатов, свидетельствующих о важности ценности «Свобода», которая не образует никаких корреляционных связей, и меньшим количеством корреляционных связей между индивидуально-психологическими характеристиками эмоционально-ценностной сферы, переговорной ориентацией и рефлексией, где особое значение имеет ценность «Материально обеспеченная жизнь» и низкий уровень развития межличностного эмоционального интеллекта.

Полученные на аналитическом уровне исследования данные являются подтверждением, выдвинутой в работе гипотезы о том, что эффективные переговорщики обладают более широким внутриличностным контекстом деятельности и могут вовлекать в свое пространство больше разного рода контекстной информации. То есть эффективные переговорщики могут включать происходящее в переговорах в более широкий контекст, позволяющий по-разному взглянуть на ситуацию и организовать свою деятельность так, чтобы оперативно найти решения проблемных вопросов, способствующих достижению наилучшего результата в переговорном процессе.

Однако, аналитический подход представляет собой такой тип научного познания, который позволяет определить причинно-следственную детерминацию только между двумя параметрами (в нашем случае – индивидуально-психологиче-

скими особенностями), в то время как внутриличностный контекст рассматривается в работе как целостное образование, как совокупность индивидуально-психологических характеристик, участвующих в смолообразовании и влияющих на восприятие, понимание и преобразование субъектом ситуации, в которой реализуется переговорная деятельность.

В связи с этим *логика исследования требует перехода на более глубокий структурный уровень анализа результатов*, позволяющий выявить закономерности структурной организации внутриличностного контекста в качестве факторов, ингибирующих эффективность переговорной деятельности.

Методы структурно-психологического анализа предполагают: построение структурограмм на базе матриц интеркорреляций исследуемых характеристик (в нашей работе – индивидуально-психологических особенностей, составляющих внутриличностный контекст деятельности переговорщиков), вычисление индекса структурной организации значимо коррелирующих особенностей, расчет экспресс- χ^2 для определения гомогенности и гетерогенности полученных матриц интеркорреляций [74, 75, 76, 77, 156].

На рисунках 7 и 8 представлены структурограммы значимо коррелирующих элементов внутриличностного контекста для группы эффективных и неэффективных участников переговоров.

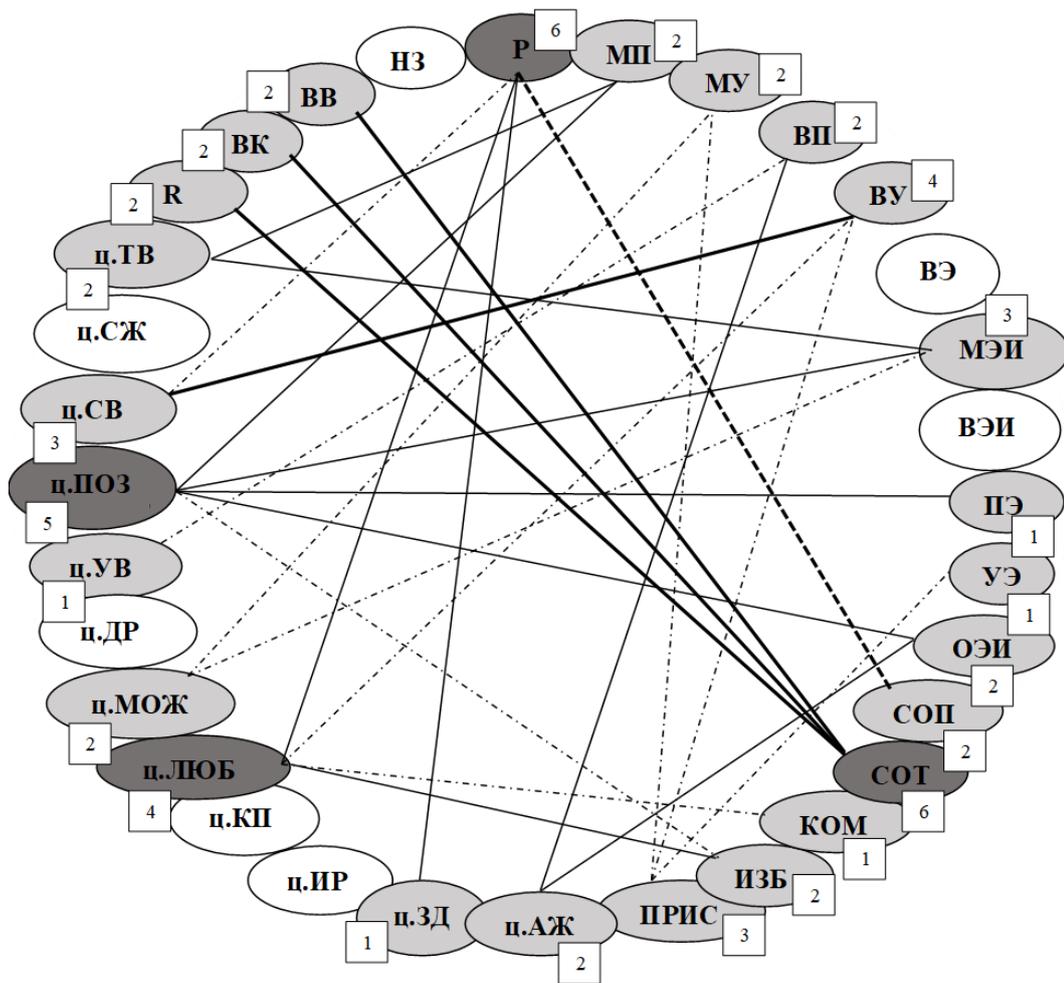


Рис. 7. Структурограмма внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков

Обозначения: Р – уровень рефлексивности; МП – межличностное понимание эмоций; МУ – «Межличностное управление эмоциями»; ВП – внутриличностное понимание эмоций; ВУ – внутриличностное управление эмоциями; ВЭ – внешняя экспрессия; МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; ОЭИ – общий эмоциональный интеллект; СОП – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Конкурентный»; СОТ – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Кооперативный»; КОМ – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Компромиссный»; ИЗБ – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Избегающий»; ПРИС – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Подстраивающийся»; ц.АЖ – ценность «Активная деятельная жизнь»; ц.ЗД – ценность «Здоровье (физическое и психическое)»; ц.ИР – ценность «Интересная работа»; ц.КП – ценность «Красота природы и искусства»; ц.ЛЮБ – ценность «Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)»; ц.МОЖ – ценность «Материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)»; ц.ДР – ценность «Наличие хороших и верных друзей»; ц.УВ – ценность «Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий, сомнений)»; ц.ПОЗ – ценность «Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, а также интеллектуальное развитие)»; ц.СВ – ценность «Свобода как независимость в по-

ступках и действиях»; ц.СЖ – ценность «Счастливая семейная жизнь»; ц.ТВ – ценность «Творчество (возможность творческой деятельности)»; R – уровень общего рассогласования жизненных ценностей с их достижением; ВК – внутренний конфликт, вызванный отсутствием достижения важных жизненных ценностей; ВВ – внутренний вакуум, вызванный реализацией неважных жизненных ценностей; НЗ – нейтральная зона, при которой важные жизненные ценности удовлетворены. В квадратах указан структурный вес. Жирной линией обозначены корреляции на уровне значимости $p \leq 0,01$; тонкой линией – корреляции на уровне значимости $p \leq 0,05$; пунктирные линии обозначают отрицательные корреляции, прямые линии – положительные.

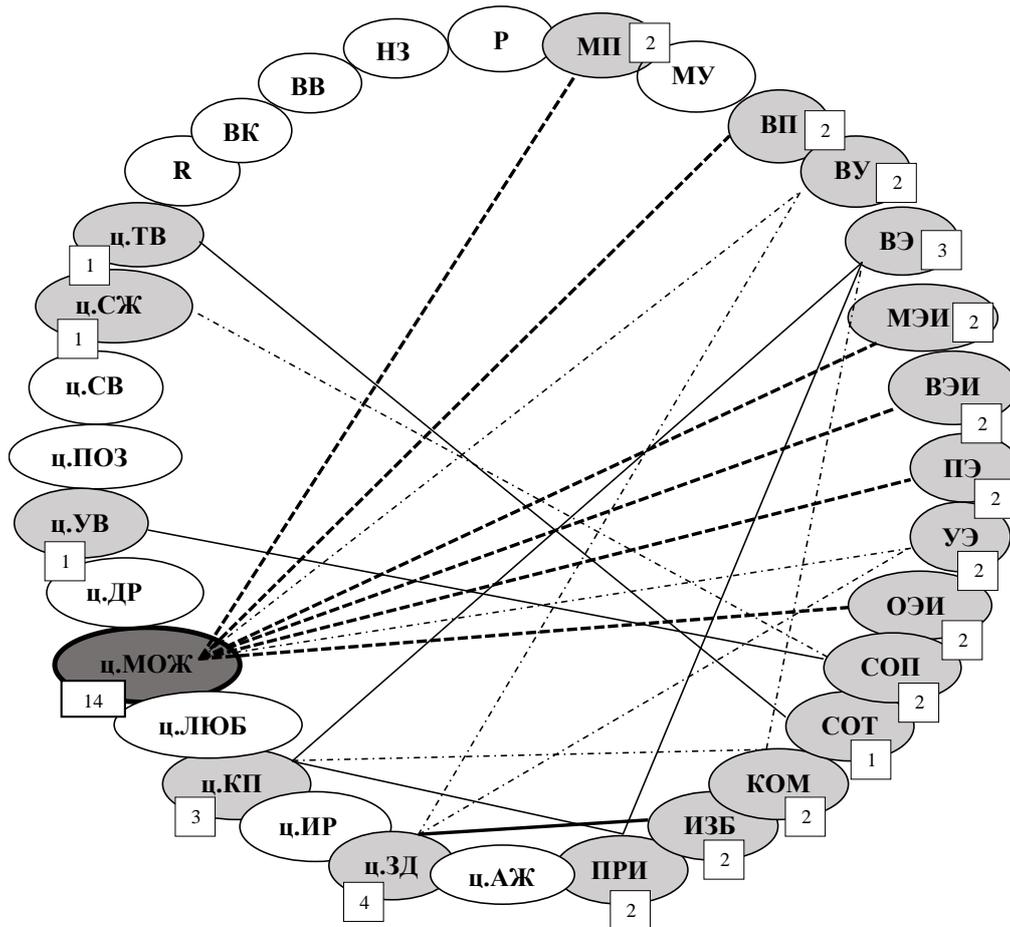


Рис. 8. Структурограмма внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков

Обозначения: Р – уровень рефлексивности; МП – межличностное понимание эмоций; МУ – «Межличностное управление эмоциями»; ВП – внутриличностное понимание эмоций; ВУ – внутриличностное управление эмоциями; ВЭ – внешняя экспрессия; МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; ОЭИ – общий эмоциональный интеллект; СОП – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Конкурентный»; СОТ – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Кооперативный»; КОМ – тип межличностной

ориентации при решении противоречий «Компромиссный»; ИЗБ – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Избегающий»; ПРИС – тип межличностной ориентации при решении противоречий «Подстраивающийся»; ц.АЖ – ценность «Активная деятельная жизнь»; ц.ЗД – ценность «Здоровье (физическое и психическое)»; ц.ИР – ценность «Интересная работа»; ц.КП – ценность «Красота природы и искусства»; ц.ЛЮБ – ценность «Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)»; ц.МОЖ – ценность «Материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)»; ц.ДР – ценность «Наличие хороших и верных друзей»; ц.УВ – ценность «Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий, сомнений)»; ц.ПОЗ – ценность «Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, а также интеллектуальное развитие)»; ц.СВ – ценность «Свобода как независимость в поступках и действиях»; ц.СЖ – ценность «Счастливая семейная жизнь»; ц.ТВ – ценность «Творчество (возможность творческой деятельности)»; R – уровень общего рассогласования жизненных ценностей с их достижением; ВК – внутренний конфликт, вызванный отсутствием достижимости важных жизненных ценностей; ВВ – внутренний вакуум, вызванный реализацией неважных жизненных ценностей; НЗ – нейтральная зона, при которой важные жизненные ценности удовлетворены. В квадратах указан структурный вес. Жирной линией обозначены корреляции на уровне значимости $p \leq 0,01$; тонкой линией – корреляции на уровне значимости $p \leq 0,05$; пунктирные линии обозначают отрицательные корреляции, прямые линии – положительные.

На основе данных структурограмм были просчитаны структурные индексы (табл. 10) и определена величина экспресс- χ^2 .

Таблица 10

Значения индексов структурной организации внутриличностного контекста деятельности в группе эффективных и неэффективных переговорщиков

	Эффективные переговорщики	Неэффективные переговорщики
ИКС	19	7
ИДС	13	19
ИОС	32	26
ИОС (п)	6	- 12

Полученные результаты свидетельствуют о том, что структура внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков принципиально различны (гетерогенны), так как величина экспресс- χ^2 незначимая.

При этом индекс организованности структуры и индекс когерентности в группе эффективных переговорщиков выше, чем в группе неэффективных, что сви-

детельствует о большей развитости структуры внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков, о её широте и большей продуктивности, так как объединение элементов в организованную структуру повышает потенциал каждого из элементов в этой структуре по отдельности и в общей совокупности.

Индивидуально-психологические характеристики, задающие внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков за счет своей большей структурированности, создают синергетический эффект, который позволяет достигать большей эффективности в ситуации краткосрочных деловых переговоров с незнакомым оппонентом.

Вместе с тем, в группе неэффективных переговорщиков выявлен высокий уровень индекса дивергентности (дифференцированности) элементов структуры внутриличностного контекста. Это свидетельствует о том, что связи индивидуально-психологических характеристик, формирующих внутриличностный контекст деятельности переговорщиков в группе неэффективных переговорщиков, носят компенсаторный характер, не позволяя переговорщикам быть более гибкими и эффективными в процессе ведения переговоров.

Применение современной версии расчета индекса организованности структуры (на основании того, что в представленном исследовании все качества структуры внутриличностного контекста являются изначально положительными, другими словами, в структуре качеств нет однозначно негативных качеств, которые объективно отрицательно влияли бы на эффективность переговоров), позволило получить более существенные доказательства, свидетельствующие о высокой интегрированности структуры качеств внутриличностного контекста эффективных переговорщиков (ИОС (п) = +6) и крайне дезорганизованности структуры качеств внутриличностного контекста неэффективных переговорщиков (ИОС (п) = - 12), табл. 8.

Из полученных результатов следует вывод, что эффективность переговорной деятельности детерминируется тем, насколько внутренне организованной (а в нашем случае – продуктивной) является структура внутриличностного контекста

деятельности участников переговоров. Таким образом, чем более широким и продуктивным является внутриличностный контекст деятельности (то есть, чем больше его внутренняя организованность и структурированность элементов), тем выше эффективность переговорщиков в процессе переговоров.

Для описания различия структур внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков был проведен анализ содержания базовых качеств структур, то есть тех индивидуально-психологических характеристик, которые имеют наибольший структурный вес, другими словами, имеют самое большое число взаимосвязей с другими индивидуально-психологическими характеристиками, формирующими внутриличностный контекст деятельности переговорщиков.

Базовыми качествами в структуре внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков выступает рефлексивность (как способность анализировать принятые и принимаемые решения), ценность «любовь» (как духовная и физическая близость с другим человеком), сотрудничество (как ориентация не только на свои интересы, но и на интересы второй стороны в переговорах) и ценность «познание» (как расширение кругозора). Данные качества являются структурообразующими, играющими важнейшую роль в структурировании всей системы качеств, формирующих внутриличностный контекст. Данные базовые качества свидетельствуют о широте внутриличностного контекста деятельности участников переговоров, включая информацию и о принятии решений, и о своих интересах и интересах второй стороны, а также ориентацию на получение любой другой познавательной информации, которая может быть полезна в переговорах. Все это позволяет переговорщику лучше понимать ситуацию и быстрее добиваться успеха и взаимовыгодного результата.

В то же время в структуре внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков базовым качеством, или вернее «антибазовым» качеством, которое дезорганизует структуру, выступает ценность «материально-обеспеченная жизнь» (структурный вес 14). Чем выше значимость материальной

выгоды для переговорщиков, тем меньше они могут понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других и наоборот, что снижает способность добиться необходимого результата в переговорах. Нужно отметить, что в структуре внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков больше качеств имеют нулевой структурный вес, это качества, которые являются базовыми для группы эффективных переговорщиков, сюда относятся рефлексивность и ценность «познание». Все это отражает узость (как бы «туннельность») внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков и опосредует их низкие показатели результативности в достижении запланированных целей на переговорах.

Структурный анализ показал, что максимальная организованность качеств, составляющих внутриличностный контекст деятельности участников переговоров, свидетельствующая о широте внутриличностного контекста, имеет место в группе эффективных переговорщиков. Это доказывает тот факт, что средства и механизмы структурной организации внутриличностного контекста могут выступать ингибиторами эффективности переговорной деятельности.

Другими словами, эффективность переговорной деятельности в ситуации краткосрочных деловых переговоров с незнакомым оппонентом определяется не только различиями абсолютной выраженности развития индивидуально-психологических характеристик, составляющих внутриличностный контекст, но и их общей внутренней организованностью, позволяющей структуре, задающей смысл происходящего в процессе переговоров, быть супераддитивной и более продуктивной (рис. 9).

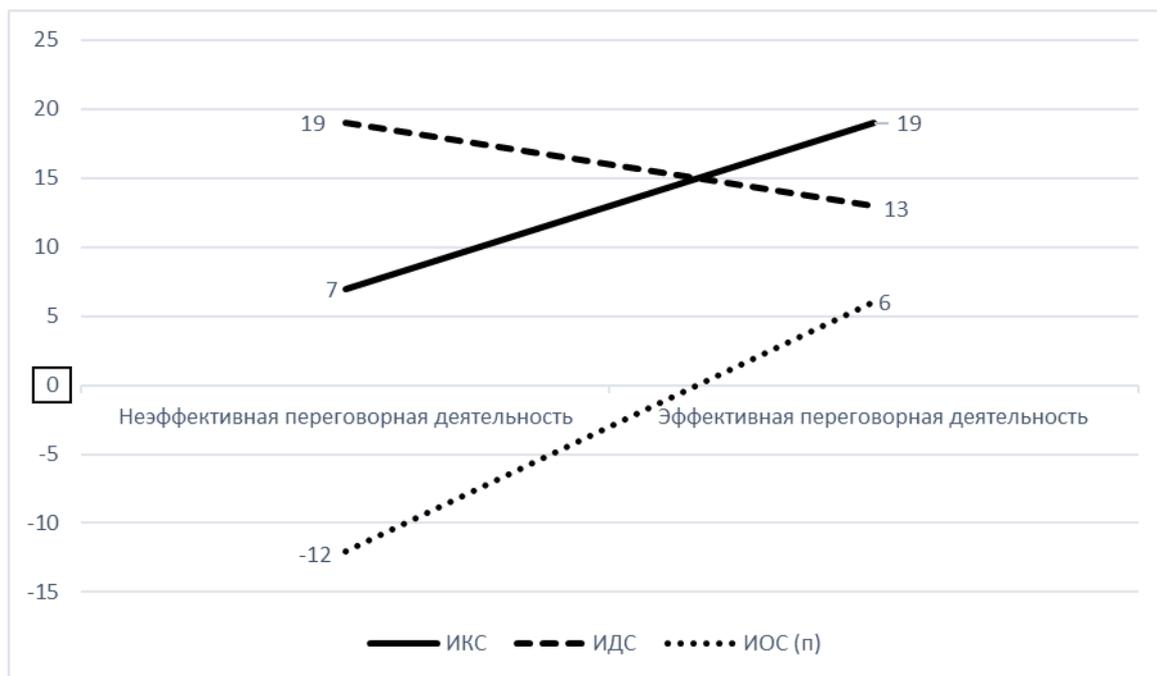


Рис. 9. Зависимость индексов структурной организации внутриличностного контекста от эффективности переговорной деятельности

Принципиально важным эмпирическим фактом также является то, что результаты сравнения матриц интеркорреляций элементов внутриличностного контекста деятельности в группах высоко- и низкоэффективных переговорщиков на предмет их качественного различия методом экспресс- χ^2 показали статистически достоверную разнородность ($p=0,05$), то есть гетерогенность структур внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков. Другими словами, структуры внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков являются отличными друг от друга (качественно), а не только различающимися по степени их организованности и структурированности (количественно).

Гетерогенность матриц интеркорреляций индивидуально-психологических особенностей, задающих внутриличностный контекст в процессе переговоров, свидетельствует о качественном различии внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков. Следовательно, именно характер

и содержание структурной организации внутриличностного контекста (определяющие его широту и продуктивность) являются важной детерминантой эффективности переговорной деятельности.

Итак, полученные результаты позволяют утверждать, *что структуры внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков качественно и количественно отличаются друг от друга*. Внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков характеризуется большей интегрированностью, широтой и продуктивностью, чем структура внутриличностного контекста деятельности в группе неэффективных переговорщиков.

Таким образом, на основании описанных результатов исследования, можно констатировать факт подтверждения первой гипотезы работы как на аналитическом, так и на структурном уровнях детерминации. Внутриличностные контексты деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков принципиально различны. Эффекты организационного плана и структурообразующего характера индивидуально-психологических особенностей, формирующих внутриличностный контекст деятельности в ситуации переговоров, порождают эффекты супераддитивности, приводящие к увеличению потенциала и продуктивности всей структуры внутриличностного контекста, повышая эффективность деятельности в процессе переговоров. Эффективные переговорщики могут включать все происходящее в переговорах в более широкий внутриличностный контекст, позволяющий по-разному взглянуть на ситуацию, и таким образом организовать деятельность, чтобы оперативно найти решения проблемных вопросов, способствующих достижению наилучшего результата в переговорном процессе.

Следовательно, эффективность переговорной деятельности в ситуации краткосрочных деловых переговоров с незнакомым оппонентом детерминируется широтой внутриличностного контекста деятельности переговорщиков, определенной не только общим уровнем развития индивидуально-психологических характеристик, но и тем, насколько они внутренне организованны и структурированы между

собой. Изучение эффектов структурного типа является обязательным и необходимым условием, когда дело касается исследований феномена психологического контекста, опосредующего деятельность человека.

В практическом плане полученные результаты могут быть положены в основу психологической системы обучения, направленной на повышение эффективности переговорщиков в кратковременных деловых переговорах с незнакомым человеком. Данная система обучения должна включать в себя развитие у переговорщиков межличностного эмоционального интеллекта, умения ориентироваться на другого человека учитывая его потребности, мысли и желания, делая акцент на важности такой ценности как «Любовь», должна развивать уровень рефлексивности и широту общего кругозора, умение включать полученную в процессе переговоров информацию в контекст своей эмоционально-ценностной сферы с учетом переговорной ориентации и умения осознать основания принятых решений и встать на позицию другого человека.

Полученные данные могут быть использованы для оценки и отбора кандидатов на руководящие должности, которые подразумевают частое ведение переговоров с незнакомыми людьми в ситуации ограниченного времени.

3.3. Особенности переговорной деятельности, обусловленной разными внутриличностными контекстами

Обратимся теперь к данным, позволяющим определить, чем деятельность эффективных переговорщиков, опосредованная более широким внутриличностным контекстом в ситуации переговоров, отличается от деятельности неэффективных переговорщиков, обладающих более узким внутриличностным контекстом. Для этого применим F-критерий Фишера, который позволяет сопоставить в процентах частоту наблюдаемых поведенческих вербальных и невербальных проявлений в двух выборках: эффективных и неэффективных переговорщиков (табл. 11).

Таблица 11

Результаты наблюдения за поведенческими и вербальными проявлениями в группах эффективных и неэффективных переговорщиков

Показатель		Эффективные		Неэффективные		F - Фишера
		n	%	n	%	
1.Инициирование контакта	Испытуемый был инициатором начала переговоров	30	55	21	43	1,19
	Испытуемый не был инициатором начала переговоров	25	45	28	57	1,19
2. Юмор	Испытуемый не использовал шутки и не шутил	50	91	41	84	1,12
	Испытуемый использовал юмор и шутки	5	9	8	16	1,12
3. Варианты решения	Испытуемый не делал никаких взаимовыгодных предложений	11	20	9	18	0,21
	Испытуемый сделал одно взаимовыгодное предложение по тому, как можно было бы договориться	20	36	22	45	0,89
	Испытуемый сделал 2 предложения по тому, как можно было бы договориться	14	25	15	31	0,59
	Испытуемый сделал 3 предложения по тому, как можно было бы договориться	9	16	2	4	2,16*
	Испытуемый сделал 4 предложения по тому, как можно было бы договориться	1	2	1	2	0,08
4.Предъявление потребности	Испытуемый предъявил 1 личную потребность	15	27	21	43	1,67*
	Испытуемый предъявил 2 разных личных потребности	1	2	1	2	0,08

	Испытуемый предъявил 3 разных личных потребности	1	2	1	2	0,08
	Испытуемый не предъявлял личных потребностей	38	69	26	53	1,68*
5..Школьная поза	Свободная поза	52	95	38	78	2,62**
	Закрытая «школьная поза»	3	5	11	22	2,62**
6. Жестикуляция	Жестикуляция отсутствует или скудная	41	75	45	92	2,43**
	Жестикулирует активно	14	25	4	8	2,43**
7.Метофоры. Пословицы	Не использует метафоры	47	85	36	73	1,53
	Использует 1 метафору	8	15	12	24	1,29
	Использует 2 и более метафор	0	0	1	2	1,46
8.Контроль за временем	Не контролирует	52	95	45	92	0,55
	Контролирует	3	5	4	8	0,55
9.Перебивание оппонента	Испытуемый не перебивает	39	71	30	61	1,04
	Испытуемые перебивают оппонента	3	5	7	14	1,55

Примечание: *различие достоверно при $p \leq 0,05$; **различие достоверно при $p \leq 0,01$

Для результатов поведенческих проявлений, выраженных в баллах, используем U-критерий Манна-Уитни (табл. 12). Из представленной таблицы видно, что эффективные переговорщики чаще делали предложения о том, как можно было бы договориться ($f=2,16$, $p \leq 0,05$), занимали во время переговоров свободные, расслабленные позы ($f=2,26$, $p \leq 0,01$), чаще активно жестикулировали ($f=2,43$, $p \leq 0,01$).

Таблица 12

Результаты наблюдения за поведенческими и вербальными проявлениями в группах эффективных и неэффективных переговорщиков

Показатель	Эффективные		Неэффективные		U	p-уров.
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение		

1.Мы (частота использования местоимения «Мы»)	0,60	0,93	0,55	0,71	1316	0,840
2.Я (частота использования местоимения «Я»)	0,96	0,92	1,08	0,93	1240	0,484
3.Использование вопросов (количество заданных вопросов оппоненту)	2,45	1,87	2,29	1,86	1279	0,658
4.Позитивные слова и комплименты	1,07	1,00	1,14	1,50	1247	0,513
5.Аргументация	1,24	1,15	1,73	1,30	1038*	0,044

Примечание: *различие достоверно при $p \leq 0,05$

Неэффективные переговорщики чаще предъявляли личную потребность, заключающуюся в том, почему выгоду от переговоров должны получить именно они и почему переговоры должны быть решены в их пользу, без учета интереса второй стороны ($f=1,67$, $p \leq 0,05$). Они же занимали закрытую позу, напоминающую «школьную», когда руки лежат на столе и сложены друг на друга ($f=2,43$, $p \leq 0,01$) и чаще прибегали к аргументации своей позиции ($U=1038$, $p \leq 0,05$).

Описанные результаты можно проинтерпретировать следующим образом. Как было доказано ранее, эффективные переговорщики, обладая более широким внутриличностным контекстом, вовлекают в своё семантическое поле, возникающее в процессе переговорной деятельности, информацию об оппоненте по переговорам, что отражается на их собственном поведении, ориентированном на собеседника и процесс взаимодействия с ним. Данное поведение проявляется через активную жестикуляцию (как способ невербальной передачи информации, которая дополняет информацию, переданную вербальным способом); через спокойную позу, предполагающую открытое доверительное пространство общения, позволяющее более свободно обмениваться информацией, не скрывая существенных условий, важных для переговоров; через стремление предложить разные взаимовыгодные варианты договоренностей, чтобы максимально быстро достичь соглашения при

условии получения выгоды обеими сторонами переговоров. Другими словами, деятельность эффективных переговорщиков, обусловленная более широким внутриличностным контекстом, ориентирована на процесс и оппонента по переговорам, что позволяет им добиваться результата в переговорах и быть более успешными.

Внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков в процессе ведения переговоров более узкий, обладает меньшим объемом контекстной информации, чем у эффективным, и это также отражается на поведении, которое ориентировано на удовлетворение собственных потребностей, настойчивую аргументацию своей позиции, скованную защитную позу и скудную жестикуляцию. Иначе говоря, поведение неэффективных переговорщиков направлено на поддержание личных потребностей и защиту своего «Я».

Таким образом, гипотеза, выдвинутая в данной работе, о том, что внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков в большей степени обуславливает деятельность, ориентированную на поддержку себя, а не на оппонента и тактику ведения переговоров, получила свое подтверждение.

Данные результаты могут быть использованы в практическом плане при разработке тренинговой программы обучения переговорщиков, направленной на формирование поведения во время переговоров, которое будет ориентированно на сам процесс и второго участника переговоров, нежели на личность переговорщика и удовлетворение собственных потребностей.

3.4. Выводы

1. Проведенное эмпирическое исследование доказало продуктивность использования (наряду с аналитическим уровнем исследования внутриличностного контекста переговорной деятельности, доминирующего в психологии до сегодняшнего момента) использование структурно-психологического подхода. Данный подход позволяет найти закономерности и механизмы синтеза отдельных элементов внутриличностного контекста и определить его структурные эффекты,

детерминирующие эффективность переговорной деятельности. Следует отметить, что применение структурно-психологического анализа знаменует переход на новый неоклассический вариант развития контекстно-ориентированного подхода, позволяющего повысить эвристический потенциал изучения понятия «психологический контекст».

2. Результаты проведенного исследования на аналитическом уровне показали, что эффективные переговорщики в ситуации кратковременных деловых переговоров обладают более широким и продуктивным внутриличностным контекстом, позволяющим вовлекать в свое пространство большее психологическое содержание за счет более развитого межличностного эмоционального интеллекта, ориентацией на ценность «Любовь» и наличием большего числа корреляционных связей между элементами, задающими внутриличностный контекст. Особую роль при этом играет ценность «Познание» как расширение кругозора, ценность «Любовь» как духовная и физическая близость с другим человеком, «Сотрудничество» как ориентация не только на свои интересы, но и на интересы другой стороны, и уровень рефлексивности как способность понимать основания своих принятых решений и решений другого человека. Более широкий внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков, включает информацию не только о себе, но и о своем оппоненте по переговорам, тем самым обогащая восприятие и понимание всего происходящего в переговорах и позволяя переговорщику добиваться успеха в них.
3. Структурный анализ показал, что максимальная организованность и интегрированность качеств, составляющих внутриличностный контекст деятельности переговорщиков, свидетельствующие о широте внутриличностного контекста, имеют место в группе эффективных переговорщиков. Это означает, что механизмы структурной организации внутриличностного контекста могут выступать ингибиторами эффективности переговорной деятельности. При этом базовыми (системообразующими) качествами в структуре внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков выступает рефлексивность,

сотрудничество и ценность «Познание», а в структуре внутриличностного контекста неэффективных переговорщиков – ценность «материально-обеспеченная жизнь», что сужает контекст их деятельности и не позволяет им добиваться более эффективных результатов в переговорах. Эффекты организационного плана и структурообразующего характера индивидуально-психологических особенностей, формирующих внутриличностный контекст деятельности в ситуации кратковременных переговоров с незнакомым оппонентом, порождают эффекты супераддитивности, приводящие к увеличению потенциала и продуктивности всей структуры внутриличностного контекста, повышая эффективность деятельности в процессе переговоров.

4. Внутриличностный контекст деятельности переговорщиков обуславливает разное поведение во время переговорного процесса. Анализ результатов наблюдения показал, что неэффективные переговорщики, обладающие более узким внутриличностным контекстом, демонстрируют поведение, направленное на свою личность и защиту своей позиции, через предъявление личных потребностей в процессе переговоров, скованную, зажатую позу, скудную жестикуляцию и усиленную аргументацию своей позиции. В то время как эффективные переговорщики, обладающие более продуктивным внутриличностным контекстом, ориентируют свое поведение на оппонента и процесс ведения переговоров, что проявляется в открытой свободной позе, активной жестикуляции и в разных предложениях о том, как можно было бы достичь переговорного соглашения.
5. Представленные в работе результаты эмпирического исследования доказывают детерминирующее влияние особенностей внутриличностного контекста, (носящее комплексный и закономерный характер) на эффективность переговорной деятельности, что является подтверждением правомерности выдвинутой в работе гипотезы и позволяет считать цели и задачи исследования достигнутыми.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Контекстно-ориентированный подход доказал конструктивность и научно-эмпирический потенциал во многих направлениях психологии. На сегодняшний момент научные исследования в рамках данного подхода были выполнены в педагогической психологии, конфликтологии, психолингвистике, управленческой психологии, кросскультурной психологии и т.д.

В диссертационной работе предложен (структурный) неоклассический вариант контекстного подхода к изучению психологических феноменов, сопровождающих переговорную деятельность, с позиций смыслообразующей психологической категории «контекст» на аналитическом и на структурном уровнях. Данный вариант подхода позволил усилить эмпирический потенциал и обогатить методологическими средствами изучение категории «психологический контекст».

Под переговорной деятельностью (переговорами) в работе понимается деятельность двух и более сторон, имеющих одновременно и частично противоположные, и частично совпадающие интересы, направленная на достижение взаимовыгодных договоренностей.

Предпосылками к проведению исследования послужили продолжающиеся по сей день дискуссии ученых, придерживающихся двух разных точек зрения. Первые отводят важнейшую роль индивидуально-психологическим характеристикам человека в достижении эффективных договоренностей в процессе переговоров. Представители противоположного мнения, опираясь на противоречивые данные о влиянии личностных качеств на эффективность переговоров, предлагают исключить индивидуальные характеристики из поля исследования и сконцентрироваться только на социально-психологических детерминантах эффективности переговорной деятельности. Как уже отмечалось в первой главе, противоречивость данных о влиянии психологических характеристик человека на результаты переговоров связана не только с тем, что рассматриваются личностные особенности, которые в общем плане не связаны с процессом ведения переговоров, но и, на наш взгляд, с тем,

что индивидуальные-психологические характеристики исследуются отдельно друг от друга с применением преимущественно аналитических методов исследований.

Изучение индивидуально-психологических особенностей личности, опосредующих эффективность переговорной деятельности, с позиции неоклассического варианта контекстного подхода позволяет решить данные противоречия и подойти к исследованию психологических характеристик не изолированно друг от друга, а как к единому целому, задающему смысл происходящего и опосредующему эффективность переговоров, с учетом, в том числе, особенностей структурной организации внутриличностного контекста, в котором разворачивается переговорная деятельность.

Для этих целей в работе впервые была разработана структура внутриличностного контекста деятельности переговорщиков, как одного из видов смыслообразующего психологического контекста – базовой психологической категории контекстного подхода в психологии. В соответствии с определением А. А. Вербицкого, «психологический контекст – это система внутренних и внешних факторов и условий поведения и деятельности человека, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов» [23, стр. 137-138].

Внешний психологический контекст деятельности переговорщиков представляет собой отраженные в их сознании предметные, социокультурные, пространственно-временные и иные условия и особенности ситуации переговоров.

Содержанием внутреннего (внутриличностного) контекста деятельности переговорщиков выступают их психологические процессы, участвующие в смыслообразовании, во многом определяющие особенности взаимодействия в процессе переговоров и результаты, по которым можно судить о субъекте переговорной деятельности как эффективном или неэффективном.

Внутриличностный контекст нами рассмотрен как совокупность индивидуально-психологических характеристик, участвующих в смыслообразовании, связанных с восприятием, пониманием и преобразованием переговорной ситуации.

Так как в большинстве случаев значение, принимающееся в качестве объекта, и значение, принимающееся в качестве окружения объекта, обусловлены самим актом определения, внутриличностный контекст деятельности переговорщиков был представлен в работе как совокупность индивидуально-психологических особенностей, участвующих в смыслообразовании и включающая в себя эмоциональный интеллект, переговорную ориентацию, уровень рефлексивности и социальные ценности. Данные индивидуально-психологические особенности были выбраны не случайным образом, а по их соответствию двум ключевым критериям: 1) участие в смыслообразовании и 2) значимость при ведении переговоров, о чем свидетельствуют многочисленные исследования отечественных и зарубежных ученых.

Одной из острых проблем в психологии переговоров является проблема определения эффективности переговорной деятельности. В связи с этим для достижения целей и задач исследования впервые была предложена схема определения эффективности кратковременных деловых переговоров с учетом объективных и субъективных показателей. К уже существующим объективным критериям, которые выражаются в количественных показателях выгоды, и субъективным, которые характеризуют удовлетворенность собой и результатом переговоров, были предложены показатели, характерные непосредственно для деловых кратковременных переговоров, связанные с обоюдным пониманием результатов договоренностей переговоров и желанием второй стороны продолжить деловые долгосрочные отношения. Данные показатели эффективности были использованы в качестве основания для деления выборки испытуемых на эффективных и неэффективных переговорщиков.

В качестве переговорной ситуации была рассмотрена ситуация межличностных деловых кратковременных переговоров с незнакомым оппонентом. Испытуемые не знали заранее предмета переговоров и не были ранее знакомы друг с другом. Выбор данной ситуации был обусловлен её высоким уровнем неопределенно-

сти и неоднозначностью намерений сторон, что, исходя из исследований Д. Дракмана, повышает влияние личных особенностей переговорщиков (составляющих внутриличностный контекст) на деятельность в процессе переговоров.

Цель работы заключалась в том, чтобы доказать различие внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных участников кратковременных деловых переговоров, а также доказать тот факт, что, обладая разными внутриличностными контекстами, переговорщики по-разному ведут себя в процессе переговоров, и это отражается на результативности их переговорной деятельности.

На основании теоретической схемы внутриличностного контекста деятельности переговорщиков была разработана эмпирическая программа исследования, позволяющая подойти к изучению особенностей внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков с учетом аналитического и структурного уровней детерминации.

По результатам работы выявлены значимые различия внутриличностного контекста деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков на обоих уровнях исследования.

Полученные в процессе проведения исследования на аналитическом уровне результаты свидетельствуют о том, что эффективные переговорщики воспринимают все происходящее в процессе переговоров через более широкий (продуктивный) внутриличностный контекст, ориентированный не только на себя, но и на понимание своего оппонента – второго участника переговоров.

Внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков опосредован более высоким межличностным эмоциональным интеллектом (то есть умением переговорщиков лучше понимать и управлять эмоциями других людей) и ориентирован на ценность «Любовь» (как духовную и физическую близость с другим человеком). Он также характеризуется большим количеством значимых корреляционных связей между индивидуально-психологическими особенностями, кото-

рые отражают важность ценности «Познание» (как расширение собственного кругозора), рефлексивности (как способности к самовосприятию и пониманию своей психики и психики других людей) и переговорной ориентацией, направленной на сотрудничество (когда при возникших противоречиях важное значение имеют свои собственные интересы и интересы второй стороны).

При этом неэффективные переговорщики воспринимают все происходящее в переговорах через более узкий внутриличностный контекст, фокус внимания при котором направлен на самого переговорщика и его материальные ценности. Внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков опосредован более низким межличностным эмоциональным интеллектом, ориентацией на материально-обеспеченную жизнь и на защиту ценности «Свобода» (как независимости в своих поступках и действиях).

Эффективные переговорщики ориентированы на такую ценность как «Любовь», неэффективные – на ценность «Свобода». Ценность «Любовь» как духовная и физическая близость с другим человеком предполагает наличие в картине мира эффективных переговорщиков «другого человека», отличающегося от него самого, с непохожими мыслями и чувствами. Этот факт увеличивает и расширяет внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков, ориентируя её на учет чужого мнения и обоюдное взаимодействие.

Внутриличностный контекст деятельности неэффективного переговорщиков ориентирован на ценность «Свобода» как независимость в своих поступках и действиях. Независимость зачастую предполагает наличие обстоятельств или субъекта, которые сдерживают свободу человека. При этом переговоры всегда включают в себя элемент взаимозависимости и часто рассматриваются как борьба, где есть зависимость от намерений и решений второй стороны-участницы. В связи с этим внутриличностный контекст деятельности, в котором разворачивается переговорная деятельность неэффективных переговорщиков, сужается, становится туннельным и направляется на защиту их ценности «быть свободным», на то, чтобы в

процессе переговоров никто не ограничивал и не ущемлял их собственные интересы. Эта особенность не позволяет переговорщикам оперативно структурировать внутренние компоненты контекста переговорной деятельности, быстро достигать обоюдных договоренностей и тем самым добиваться успеха в переговорах.

Эффективные переговорщики обладают более широким внутриличностным контекстом, который проявляется в большем количестве корреляционных связей между индивидуально-психологическими особенностями, характеризующими эмоциональный интеллект, рефлексивность, ценностную сферу и переговорную ориентацию. Более развитый межличностный эмоциональный интеллект приводит к увеличению значимости ценности «Познание», а ориентация на ценность «Любовь» – к увеличению уровня рефлексивности. Ценность «Познание» и уровень рефлексивности, в свою очередь, образуют самое большое количество корреляций с другими индивидуально-психологическими характеристиками переговорщиков. При этом переговорная ориентация на сотрудничество образует самые сильные связи с уровнем расхождения в ценностно-смысловой сфере, который побуждает переговорщиков искать способы максимального удовлетворения интересов обеих сторон.

Описанные выше особенности внутриличностного контекста деятельности позволяют эффективному переговорщику лучше ориентироваться и в собеседнике, и непосредственно в ситуации переговоров, что дает переговорщику тактическое и стратегическое преимущество в процессе переговорной деятельности для достижения взаимовыгодного соглашения.

Внутриличностный контекст деятельности неэффективных переговорщиков имеет меньшее количество корреляционных связей между индивидуально-психологическими характеристиками и более выраженную структуру, в которой нет никаких значимых корреляций уровня рефлексивности и ценности «Познание», а особое значение играет ценность «Материально обеспеченная жизнь» во взаимосвязи с эмоциональным интеллектом. Полученные данные свидетельствуют о некотором парадоксе, заключенном во внутриличностном контексте деятельности

неэффективных переговорщиков. Деловые переговоры всегда связаны с получением материальной выгоды, и чем выше значимость этой выгоды, тем меньше неэффективные переговорщики могут понять, что происходит с их эмоциями и эмоциями оппонентов в переговорном взаимодействии. И наоборот, чем меньше переговорщик может проинтерпретировать, что происходит с эмоциями в переговорах, тем более важной для него становится материальная ценность. Как в первом, так и во втором случае такое содержание внутриличностного контекста деятельности не позволяет переговорщикам оперативно добиваться результата и быть эффективными в переговорах.

Неоклассический вариант контекстного подхода предполагает проведение исследований не только на аналитическом, но и на структурном уровнях. Поскольку внутриличностный контекст представляет собой целостное образование, то возникла необходимость раскрыть объясняющий общий механизм интеграции и закономерность структурной организации элементов внутриличностного контекста, детерминирующие эффективность переговорной деятельности. Для этого в работе были использованы методы структурно-психологического анализа: определение матриц интеркорреляций, построение структурограмм, вычисление индексов структурной организации и метод экспресс χ^2 для определения гетерогенности и гомогенности матриц и интеркорреляций.

Данный анализ показал, что участники переговоров, которые эффективно их ведут, обладают более мощным, широким (продуктивным) внутриличностным контекстом за счет того, что совокупность индивидуально-психологических качеств представляет собой высокоинтегрированную структуру. Объединение данных качеств в единое целое повышает потенциал как каждого качества в частности, так и в их общей совокупности. При этом высокоинтегрированная структура индивидуально-психологических характеристик, составляющих внутриличностный контекст, ингибирует эффективность переговорной деятельности за счет порождения эффектов супераддитивности, которые приводят к увеличению потенциала и

продуктивности всей структуры внутриличностного контекста, повышая эффективность деятельности в процессе переговоров. Структурно-психологический анализ показал важную роль в структуре внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков таких базовых и интегративных качеств как рефлексивность, стремление к сотрудничеству, любовь к другому и важности познания как расширения своего кругозора. Все это также свидетельствует о широте внутриличностного контекста деятельности эффективных переговорщиков в ситуации кратковременных деловых переговоров.

В то же самое время в менее организованной структуре внутриличностного контекста деятельности неэффективных переговорщиков базовым (антибазовым) качеством, которое снижает интегрированность и продуктивность всей структуры внутриличностного контекста, является чрезмерная нацеленность на получение материальной выгоды. Данный факт напрямую опосредует низкую эффективность переговорной деятельности в целом и снижает способность добиваться результатов в ситуации краткосрочных переговоров с незнакомым оппонентом.

Таким образом, исследование, проведенное на структурном и аналитическом уровнях, подтверждает правомерность первой частной гипотезы исследования.

Разница внутриличностных контекстов деятельности эффективных и неэффективных переговорщиков проявляется и при наблюдении за поведенческими реакциями в переговорах. Более узкий внутриличностный контекст неэффективных переговорщиков определяет деятельность в процессе переговоров, направленную на себя и свои собственные потребности, а вторая сторона и достижение обоюдного результата имеют второстепенное значение. Это доказывается направленностью переговорщиков на учет личных, (а не общих) потребностей, активной аргументацией своей позиции, скованной позой и меньшим количеством предложений о том, как можно было бы договориться.

Более продуктивный внутриличностный контекст деятельности эффективных переговорщиков, наоборот, обуславливает деятельность, при которой особое

значение имеет процесс переговоров и вторая сторона-участница, а личность самого переговорщика отодвигается на второй план. Это подтверждается поведением, направленным на процесс достижения договоренностей путем выработки различных вариантов решения, а также ориентацией на собеседника посредством установления контакта и передачи информации через активную жестикуляцию и разные свободные позы. При этом отсутствие фиксации на личной потребности и чрезмерной аргументации позволяет эффективным переговорщикам принимать более верные решения и добиваться успеха в переговорах.

Обобщая сказанное, можно сделать выводы о том, что вторая частная гипотезы исследования также нашла свое подтверждение.

Полученные результаты раскрывают диагностический потенциал неоклассического варианта контекстно-ориентированного подхода в психологии переговоров. Учитывая актуальность и практическую значимость полученных результатов, дальнейшее развитие исследований по данной проблематике может пойти по нескольким направлениям. Первое связано с изучением особенностей внутриличностных контекстов деятельности переговорщиков, участвующих в разных видах переговоров: групповых, долгосрочных, кросскультурных, экстремальных и т.д. Второе связано с наполнением теоретического конструкта внутриличностного контекста большим количеством исследуемых элементов, участвующих в его формировании, исходя из интересующих исследователя гипотез и целей научного познания.

В ходе работы впервые были получены научные данные, которые могут быть полезны в деятельности образовательных учреждений при подготовке и усовершенствовании курсов по дисциплинам «Психология переговоров», «Конфликтология», «Социальная психология», «Бизнес-психология», «Психология общения», «Управленческая психология», а также написания учебников и учебных пособий по данным предметам. Полученные результаты могут быть использованы непосредственно в деятельности организаций, развивающихся в бизнес-среде, для

повышения эффективности систем профессионального отбора и оценки переговорщиков, в том числе для подготовки и совершенствования сотрудников руководящего уровня.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аллахвердова, О.В. Культура разрешения конфликтов / О. В. Аллахвердова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6. Философия, политология, социология, психология, право, международные отношения. – 2007. – № 3. – С. 127-140.
2. Андреева, И. Н. Концептуальное поле понятия "эмоциональный интеллект" / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2009. – № 4. – С. 131-141.
3. Андреева, И.Н. Об истории развития понятия «эмоциональный интеллект» / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2008. – № 5. – С. 83-95.
4. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
5. Анцупов, А.Я. О способах оценки результатов деятельности / А. Я. Анцупов // Психология обучения, 2018. – № 12. – С. 15-24.
6. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов., А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
7. Аргентова, Т.Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности / Т.Е. Аргентова // Психологический журнал. – 1984. – № 6. – С. 130-133.
8. Аристотель, Политика. Метафизика. Аналитика / Аристотель. – М.: Эксмо; Спб.: Мидгард, 2008. – 960 с.
9. Асмолов, А.Г., Солдатова Г.У., Нестик Т.А. и др. Психология переговоров / А.Г. Асмолов., Г.У. Солдатова., Т.А. Нестик и др. // Инновационные образовательные программы по психологии / Под ред. Ю.П. Зинченко, И А. Володарской. – М.: МГУ, 2017. – С. 12-23.
10. Барабанщиков, В.А. Принцип системности в современной психологии / В.А Барабанщиков // Психология. – 2004. – Т.1 – №3 – С. 3-17.
11. Бейтсон, Г. Экология разума. Избранные статьи по антропологии, психиатрии и эпистемологии / Г. Бейтсон. – Пер. с англ. М.: Смысл, 2000. – 476 с.

12. Белланже Л. Переговоры, 5-е изд. / Пер. с франц. под ред. И.В. Андреевой. – СПб.: Издательский Дом «Нева», 2002. – 128 с.
13. Бодрова, А.С., Никандрова О.В. Взгляд из двух эпох: Макиавелли и Кант об идеальном государстве [Электронный ресурс] / По материалам Международного конгресса, посвященного 280-летию со дня рождения и 200-летию со дня смерти Иммануила Канта). М.: ИФ РАН, 2005. URL: <https://iphras.ru/page50083653.htm> (дата обращения 19.08.2020)
14. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – М.: Издательство ИНФРА-М, 2006 – 224 с.
15. Бокенчина, М.К. Теоретические основы изучения переговорного процесса в современной психологии / М.К. Бокенчина // Психология в России и за рубежом. – СПб.: Реноме, 2011. – С. 47-50.
16. Братченко, С.Л. Диагностика личностно-развивающегося потенциала: Методическое пособие для школьных психологов / С.Л. Братченко. – Псков, 1997. – 68 с.
17. Братусь, Б.С. К изучению смысловой сферы личности / Б.С. Братусь // Вестник МГУ. Сер. 14, Психология. – 1981. – № 2. – С. 46-56.
18. Бэбьюли, Ф. Переговоры. Мастер-класс / Ф. Бэбьюли. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 224 с.
19. Василюк, Ф.Е. Структура образа / Ф.Е. Василюк // Вопросы психологии. – 1993. – № 5. – С. 5-19.
20. Вахина, В.В. Психология кризисов переговорной деятельности и их преодоление в практике внутренних дел: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.06 / Вахина Виктория Владимировна. – М., 2015. – 623 с.
21. Вербицкий, А.А. Контекст как смыслообразующая психологическая категория / А.А. Вербицкий // Ежегодник Российского психологического общества. Материалы III Всероссийского съезда психологов 25-28 июня 2003 г. Т. II. – СПб.: СПбГУ, 2003. – С. 98-101.

22. Вербицкий, А.А. Теория и технологии контекстного образования / А.А. Вербицкий. – М.: МПГУ, 2017. – 268 с.
23. Вербицкий А.А. Контекст (в психологии) // Общая психология. Словарь / Под ред. А.В. Петровского // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в 6 т. – М.: Per Se, 2005. – 251 с.
24. Вербицкий, А.А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение / А.А. Вербицкий. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с.
25. Вербицкий, А.А., Дубовицкая, Т.Д. Контексты содержания образования / А.А. Вербицкий, Т.Д. Дубовицкая. – М.: МГОПУ им. М.А. Шолохова, 2003. – 80 с.
26. Вербицкий, А.А., Калашников, В.Г. О смыслообразующем понятии «контекст» в психологии // Системная организация и детерминация психики / Под ред. В.А. Барабанщикова. – М.: Институт психологии РАН, 2009. – С. 52-72.
27. Вербицкий, А.А., Калашников, В.Г. Категория «контекст» в психологии и педагогике / А.А. Вербицкий, В.Г. Калашников. – М.: Издательство Логос, 2010. – 300 с.
28. Вербицкий, А.А., Калашников, В.Г. Контекст как психологическая категория / А.А. Вербицкий, В.Г. Калашников // Вопросы психологии. – 2011. – №6. – С. 3-15.
29. Вербицкий, А.А., Калашников, В.Г. Контекстный подход в психологии / А.А. Вербицкий, В.Г. Калашников // Психологический журнал. – 2015. – №3. – Т. 36 – С. 5-14.
30. Вербицкий, А.А., Щербакова, О.И. Конфликтологическая культура личности / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. – М.: Palmarium Academic Publishing, 2012. – 437 с.
31. Вилюнас, В.К. Психология эмоциональных явлений / В.К. Вилюнас. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1976. – 142 с.

32. Винарчик, Е.А. Особенности удовлетворённости профессиональной деятельностью и стилия разрешения конфликтов в отечественных и зарубежных организациях / Е.А. Винарчик // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2011. – № 4. – Т. 17. – С. 156-165.
33. Возженникова, О.С. Переговорная компетенция руководителей ОВД и психологические пути её совершенствования: дис. ... канд. психол. наук. 19.00.05. / Возженникова Ольга Сергеевна. – Москва, 2004 – 239 с.
34. Волошинов, В.Н. Философия и социология гуманитарных наук / В.Н. Волошинов. – СПб.: Издательство Аста-Пресс Ltd., 1995. – 380 с.
35. Выготский, Л. С. Мышление и речь. / Л. С. Выготский. – СПб.: Питер, 2019. – 432 с.
36. Герзон, М. Лидерство через конфликт. Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности. / М. Герзон. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2008. – 344 с.
37. Глазл, Ф. Конфликт-менеджмент / Ф. Глазл. – Калуга : Духовное познание, 2002. – 516 с.
38. Голубова, В.М. Смыслообразование в контексте метасистемного подхода / В.М. Голубова // Российский психологический журнал. – 2008. – №3 – Т. 5. – С. 75-64.
39. Гоулстон, М. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. / М. Гоулстон. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 272 с.
40. ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Госстандарт России: утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 332-т – Москва, 2003. – 34 с.
41. Грей, Д., Браун, С., Макануфо, Дж. Геймшторминг. Игры, в которые играет бизнес. Восемьдесят игр, ломающих барьеры, генерирующих новые идеи, догадки и стратегии. / Д. Грей, С. Браун, С. Макануфо, Дж. Геймшторминг. – СПб.: Издательство Питер, 2012. – 340 с.

42. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Издательство Питер, 2008. – 544 с.
43. Гуриева, С. Д. Переговоры и взаимодействие / С. Д. Гуриева // Социальная психология. Традиции и современность. – Санкт-Петербург : Скифия-принт, 2020. – С. 164-187.
44. Гуриева, С. Д. Теория и практика ведения переговоров / С. Д. Гуриева. – Санкт-Петербург : Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2019. – 112 с.
45. Давыденко, Д.Л. Урегулирование споров в первобытном обществе / Д.Л. Давыденко // Третейский суд. – №1. – 2012. – С. 166-175.
46. Даймонд, С. Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. / С. Даймонд. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 690 с.
47. Дегтерев, Д.А. Зарубежные работы по теории игр / Д. А. Дегтерев // Международные процессы. – 2009. – №2 (20), май-август. – С. 58-72.
48. Диксит, А., Скит, С., Рейли, Д., Стратегические игры. Доступный учебник по теории игр / Диксит А., Скит С., Рейли Д. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 880 с.
49. Дилтс, Р. НЛП: навыки эффективного лидерства / Р. Дилтс. – Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2003. – 224 с.
50. Доценко, Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. / Е.Л. Доценко. – Санкт-Петербург, 2003. – 344 с.
51. Дубовицкая, Т.Д. Психологическая диагностика в образовательном процессе / Т.Д. Дубовицкая. – М.: LAP LAMBERT Palmarium Academic Publishing, 2011.– 110 с.
52. Дубовицкая, Т.Д. Развитие самоактуализирующейся личности учителя: контекстный подход: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.07 / Дубовицкая Татьяна Дмитриевна. – М., 2004. – 349 с.

53. Евдокименко, А.С. Диагностика мотивационного профиля личности в переговорной ситуации: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. / Евдокименко Александр Сергеевич. – М., 2010. – 231 с.
54. Ермолаева, М. В. Типологический подход к проблеме ведения переговоров / М. В. Ермолаева, М. О. Орлов. – Москва : Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет), 2020. – 76 с.
55. Жукова, Н. В. Контексты становления личной культуры субъекта познания: специальность 19.00.07 "Педагогическая психология" : диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук / Жукова Наталья Владимировна. – Москва, 2006. – 510 с
56. Жукова, Н.В., Рыбакова Л.А. Контекстный подход к изучению содержания кросскультурного контекста обучающегося (на примере эмпирического исследования адаптации первоклассников к школе) / Н.В. Жукова, Л.А. Рыбакова // Психолого педагогическое образование. – 2017. – С. 95–101.
57. Загорский, А.В. Методологические и методические аспекты формирования переговорной концепции и оценки предложений партнера по переговорам / А.В. Загорский; под ред. И.Г. Тюлина // Системный подход: анализ и прогнозирование международных отношений. – М. : МГИМО. – 1991. – С. 59-77.
58. Иванов, Е. А. Некоторые особенности переговоров с противостоящей стороной в военно-правоохранительной сфере / Е. А. Иванов // Актуальные проблемы физической и специальной подготовки силовых структур. – 2023. – № 3. – С. 182-185.
59. Иванов, Е.А. Психологические особенности ведения переговоров офицерами внутренних войск МВД: дис. ...канд. психол. наук 19.00.05. / Иванов Евгений Анатольевич. – М., 2002. – 226 с.

60. Ивашов, А.Н., Заика, Е.В. Методика исследования коммуникативных установок личности / А. Н. Ивашов, Е. В. Заика. // Вопросы психологии. – 1991. – № 5. – С. 162-166.
61. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений/ Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
62. Калашников, В. Г. Контекстный подход в бизнес-обучении и подготовке персонала / В. Г. Калашников // Технологии построения систем образования с заданными свойствами : Материалы V-й Международной научно-практической конференции, Москва, 27–28 ноября 2014 года / МГГУ им. М.А. Шолохова. – Москва: Московский государственный гуманитарный университет им. М.А. Шолохова, 2014. – С. 88-90.
63. Калашников, В.Г. Метод контекстного анализа в методологии контекстного подхода // Педагогика и психология образования. – 2018. – №2. – С. 48-61.
64. Калашников, В. Г. Понятие "контекст" и контекстный подход в образовании / В.Г. Калашников // Вестник Московского университета. Серия 20: Педагогическое образование. – 2019. – № 4. – С. 40-55.
65. Калашников, В.Г. Образовательная среда контекстного типа как экопсихологический проект / В. Г. Калашников // Вестник МПГУ им. М. А. Шолохова. Педагогика и психология. – 2014. – №2. – С. 92-97.
66. Калашников, В.Г. Развитие личности в психологическом и духовном контекстах / В. Г. Калашников // Развитие личности. – 2017. – №2. – С. 47-69.
67. Калашников, В.Г. Контекстный подход в менеджменте / В. Г. Калашников. – М.: КноРус, 2018. – 138 с.
68. Калашников, В.Г. Контекстный подход к управлению персоналом / В. Г. Калашников. – Стерлитамакский филиал Башкирского государственного университета, 2018. – 106 с.
69. Калашников, В.Г. Контекстный подход к анализу и разрешению конфликтов / В.Г. Калашников // Психология обучения. – 2017. – №4. – С. 115-130.

70. Калашников, В.Г. Контекстный подход как методология психологического исследования / В.Г. Калашников. – СПб. : Нестор-История, 2019. – 384 с.
71. Кальер, Ф. О способах ведения переговоров с государями / Ф Кальер, – М.: Гендальф, 2000. – 208 с.
72. Кардашина, С.В., Шаньгина, Н.В. Психометрические характеристики русскоязычной версии опросника К.Томаса и Р. Килманна («Томас-Kilman Conflict Mode Instrument – ТКІ-R») // Психологическое образование в России. – 2016. – №11. – С. 216-228.
73. Каргин, М. И. Исследование альтруистического поведения сотрудников МЧС в рамках системно-контекстной психодиагностики / М. И. Каргин // Интеграция науки и образования в XXI веке: психология, педагогика, дефектология : материалы Международной научно-практической конференции, Саранск, 04 декабря 2018 года. – Саранск: Мордовский государственный педагогический институт имени М.Е. Евсевьева, 2018. – С. 60-65.
74. Карпов, А.А. Структурно-функциональная организация метакогнитивной сферы личности в управленческой деятельности: дис. ...д-ра психол. наук: 19.00.03. / Карпов Александр Анатольевич. – ЯрГУ, 2016. – 592 с.
75. Карпов, А.В. Рефлексивность как психологическое свойство и методика её диагностики / А.В. Карпов // Психологический журнал. – 2003. – Т. 24. – №5. – С. 45-47.
76. Карпов, А.В. Метасистемная организация уровневых структур психики / А.В. Карпов. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – 506 с.
77. Карпов А. В., Карпов А. А., Субботина Л. Ю. Методологические и методические основы исследования метакогнитивных детерминант организации деятельности // Российский психологический журнал. – 2017. – Т. 14. – № 1. – С. 149-175.
78. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Г. Кеннеди. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 409 с.

79. Кеннеди. Г. Переговоры. Полный курс / Г. Кеннеди. – М.: Альбина Диджитал, 2015. – 491 с.
80. Кимпеляйнен, Е.И. Социально-психологическая эффективность переговоров. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. / Кимпеляйнен Екатерина Ивановна. – СПб, 1996. – 157 с.
81. Кларин М. В. Коучинг. [Электронный ресурс] // Большая российская энциклопедия.— М.: Большая российская энциклопедия, 2017. – URL: <https://bigenc.ru/psychology/text/5094802> (дата обращения: 14.09.2023).
82. Ключева, Н. В. Специфика внутрифирменных переговоров в компаниях с разной силой организационной культуры / Н. В. Ключева, Т. Б. Попельницкая // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. – 2015. – № 3(33). – С. 73-79.
83. Коваль, М.В. Социально-психологические особенности рефлексивно-диалогического взаимодействия в переговорном процессе: дис ... канд. психол. наук 19.00.05. / Коваль Максим Валерьевич. – Тамбов, 2008. – 203 с.
84. Коваль, М.В. Психотехнология успешного рефлексивного взаимодействия в переговорах [Электронный ресурс] // Вестник ТГУ. 2012. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihotehnologiya-uspeshnogo-refleksivnogo-vzaimodeystviya-v-peregovorah> (дата обращения: 20.08.2020).
85. Коваль, М.В., Донцов А.И. Психологические особенности проявления рефлексии в переговорах / М.В. Коваль, А.И. Донцов // Гуманитарные науки. Педагогика и психология. Вестник ТГУ. – 2008. – №11. – С.188-191.
86. Кособукова, О.В. Развитие представлений о смысле и личностном смысле в психологии / О.В. Кособукова // Вестник КГПУ им. В.П. Астафьева. – 2009. – №1 – С.92-98.
87. Кременюк, В.А. Процесс международных переговоров / В.А. Кременюк. – М.: 2003. – 60 с.
88. Кременюк, В.А. Международные конфликты: проблемы управления и контроля / В.А. Кременюк – М.: ИСКРАН, 2006. – 222 с.

89. Кроль, Л. Переговоры с драконами. / Л. Кроль. – М.: Класс, 2013. – 413 с.
90. Кроль, Л. Переговоры. Игры скрытых сил. / Л. Кроль. – М.: Класс, 2015. – 168 с.
91. Кузин, С.А. На линии огня. Искусство отвечать на провокационные вопросы. / С.А Кузин. – М.: Эксмо, 2016. – 430 с.
92. Курбатов, В.И. Как успешно провести переговоры / В.И. Курбатов. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 1997. – 256 с.
93. Кэмп, Д. Сначала скажите «нет»: секреты профессиональных переговорщиков / Д. Кэмп. – М.: Добрая книга, 2011. – 272 с.
94. Лаврова, Н. А. Психологические особенности принятия решений: влияние контекста [Электронный ресурс] // Педагогика и психология образования. – 2011. – №2. – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-osobennosti-prinyatiya-resheniy-vliyanie-konteksta> (дата обращения: 20.08.2020).
95. Лебедева, М.М. Политическое урегулирование конфликтов: учеб. пособие / М.М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 1999. – 271 с.
96. Лебедева, М.М. Вам предстоят переговоры / М.М. Лебедева. – М.: Экономика, 1993. – 156 с.
97. Лебедева, М.М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М.М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 192 с.
98. Лебедева, М.М. Процесс международных переговоров: дис. ... д-ра полит. наук: 23.00.04. /Лебедева Марина Михайловна. – М., 1993. – 355 с.
99. Лебедев, С.А. Философия науки: краткая энциклопедия (основные направления, концепции, категории) – М.: Академический Проект, 2008. – 692 с.
100. Левин, К. Теория поля в социальных науках / К. Левин. – пер. с англ. Е. Сурпиной. – СПб.: Речь, 2000. – 368 с.
101. Левин, К. Динамическая психология: избр. тр. / К. Левин; под ред. Д. А. Леонтьева, Е.Ю. Патяевой. – М.: Смысл, 2001. – 572 с.

102. Леньков, С.Л., Рубцова Н.Е. Статистические методы в психологии [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / С. Л. Леньков, Н. Е. Рубцова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 311 с. — (Высшее образование) — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/45634> (дата обращения 19.08.2020)
103. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. — М.: Политиздат, 1975. — 304 с.
104. Леонтьев, А.Н. Философия психологии: из научного наследия / А. Н. Леонтьев. — М.: Изд-во МГУ, 1994. — 288 с.
105. Леонтьев, А.А. Деятельностный ум (Деятельность. Знак. Личность) / А.А. Леонтьев. — М.: Смысл, 2001. — 391 с.
106. Леонтьев, А.А. Основы психолингвистики. / А.А. Леонтьев. — Изд. 3-е. — М.: Смысл, 2003. — 310 с.
107. Леонтьев, Д.А. Смыслообразование и его контексты: жизнь, структура, культура, опыт / Д.А. Леонтьев // Мир психологии. — 2014. — № 1. — С. 104-116.
108. Леонтьев, Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности / Д.А. Леонтьев — 3-е изд., доп. — М.: Смысл, 2007. — 512 с.
109. Леонтьев, Д.А. Аверина А.Ж. Феномен рефлексии в контексте проблемы саморегуляции [Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. — 2011. — №2(16). — URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 19.08.2020)
110. Люсин, Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. — 2006. — № 4. — С.3-22.
111. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерения, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. — М.: Институт психологии РАН, 2004. — С. 29-36.
112. Макиавелли, Н. Государь / Н. Макиавелли. — М.: Эксмо, 2008. — 512 с.

113. Маркович, В.А. Определение основных психологических критериев эффективности переговоров / В. А. Маркович // Сборник статей научно-практической конференции «Роль психологии и педагогики в развитии общества» г. Уфа. – 2015. – С.89-94.
114. Маркович, В.А. Динамика изменения сводных интегральных показателей (СИП) в ходе базовой подготовки переговорщиков и профайлеров // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2014. – №5 (27) – С. 167-174.
115. Маркович, В.А. Социально-психологические детерминанты успешности обучения переговорщиков: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. / Маркович Вадим Александрович. – СПб., 2015. – 304 с.
116. Мастенбрук, В. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга: Калужский институт социологии, 1993. – 150 с.
117. Мокшанцев, Р.И. Психология переговоров: учеб. пособие. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. – 352 с.
118. Морозов, С. М. Смыслообразующая функция контекста / С. М. Морозов // Познание и личность. – 1984. – Ч.2. – С. 56-64.
119. Мухина, В.С. Личность: Мифы и Реальность (Альтернативный взгляд. Системный подход. Инновационные аспекты) / В.С. Мухина – 5-е изд., испр. и доп. – М. : 2017. – 1088 с.
120. Нейман, Дж., Моргенштерн О. Теория игр и экономическое поведение / Дж. Нейман, О. Моргенштерн. – М.: Книга по требованию, 2012. – 708 с.
121. Нил, М., Лис Т. Психология переговоров. Как добиться большего / М. Нил, Т. Лис. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 430 с.
122. Никитинская Н.С. Манипулятивные стратегии в современной российской бизнес-среде: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. / Никитинская Наталья Сергеевна. – Ярославль, 2014 – 223 с.
123. Ниренберг, Дж. Маэстро переговоров / Дж. Ниренберг. – Минск: Парадокс, 1996. – 409 с.

124. Ниренберг, Дж., Калеро Г. Новое искусство переговоров. / Дж. Ниренберг, Г. Калеро. – Минск: Попурри, 2014. – 256 с.
125. Окатов, А.В., Соловьев, Д.А. Переговоры как вид деловой коммуникации [Электронный ресурс] // Вестник Тамбовского университета. Серия: Общественные науки. – 2017. – №4 (12). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/peregovory-kak-vid-delovoy-kommunikatsii> (дата обращения: 20.08.2020).
126. Павлова Е.М. Эмоциональный интеллект: от иерархических моделей к представлению о единой когнитивной способности // Психологические исследования. – 2014. – Т. 7. – № 37. – С. 4. – URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 19.08.2020).
127. Паттерсон, К., Гренни, Дж., Мак-Миллан, Р., Ведение переговоров в экстремальных условиях. Что и как говорить, когда ставки высоки. / К. Паттерсон, Дж. Гренни, Р. Мак-Миллан. – СПб.: Вильямс, 2007. – 280 с.
128. Пеке, А. Рассуждение об искусстве переговоров / А. Пеке; пер. с фр. [и коммент. Л. А. Сифуровой]. – Москва : Науч. кн., 2007. – 187 с.
129. Платон. Собрание сочинений в 4 т. Т. 4 / Пер. с древнегреч.; Общ. ред. А. Ф. Лосева, В. Ф. Асмуса, А. А. Тахо-Годи; Авт. ст. в примеч. А. Ф. Лосев; Примеч. А. А. Тахо-Годи. – М.: Мысль, 1994. – 830 с.
130. Попельницкая, Т.Б. Специфика внутрифирменных переговоров в компаниях с различной силой организационной культуры: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. / Попельницкая Татьяна Борисовна. – Ярославль, 2015 – 214 с.
131. Психологический словарь / сост. Р.С. Немов. – М.: Владос, 2007. – 560 с.
132. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2013. – 713 с.
133. Рыбакова, Л. А. Внутренний кросскультурный контекст первоклассников в период адаптации к школе: монография / Рыбакова Л. А. - Нижний Тагил: НТГСПИ, 2018. – 104 с.

134. Рызов, И.Р. Кремлевская школа переговоров / И.Р. Рызов. – М.: Эксмо, 2016. – 330 с.
135. Сергеев, В.М. Когнитивные модели переговоров / В.М. Семенов // Вестник Российского научного гуманитарного фонда. – 2000. – №1. – С. 116-121.
136. Словарь иностранных слов. – 11-е изд., стереотип. – М.: Рус. яз., 1984. – 608 с.
137. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1998. – 301 с.
138. Смолян, Г.Л. Рефлексивное управление – технология принятия манипулятивных решений. / Г.Л. Смолян. – М.: Труды ИСА РАН. – 2013 – Том 63. – №2. – С. 54–61.
139. Солдатова, Г.В. Психология межэтнической напряженности / Г.В. Солдатова. – М.: Смысл, 1998. – 386 с.
140. Солдатова, Г.У., Макарчук, А.В., Шайгерова, Л.А., Лютая, Т.А. Искусство жить с непохожими людьми: психотехники толерантности / Г.У. Солдатова, А.В. Макарчук, Л.А. Шайгерова, Т.А. Лютая. – ГУ МО Издательский дом Московия, 2009. – 310 с.
141. Солдатова, Г.У., Гасимов А.Ф. Разработка и апробация методики оценки переговорного стиля // Экспериментальная психология. – 2019. – Т.12 – №3. – С. 92-104 с.
142. Спэнгл, М., Айзенхарт М.У. Переговоры. Решение проблем в разном контексте. Гуманитарный центр / М. Спенгл, М.У.Айзенхарт. – Харьков, 2009. – 588 с.
143. Стацевич, Е.Е., Гуленков, К.Л., Сорокина. И.Н. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е.Е. Стацевич, К.Л. Гуленков, И.Н. Сорокина. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 138 с.
144. Стил, П.Т., Бизор, Т. Переговоры в бизнесе. Практическое пособие / П. Стил, Т. Бизор. – М.: НИРРО, 2004. – 270 с.

145. Стремовская, А.Л. Переговорный процесс как форма социального взаимодействия (Философско-методологический анализ): дис. ... канд. филос. наук: 09.00.11. / Стремовская Алла Леонидовна. – М.; 2003. – 226 с.
146. Танасов, Г.Г. Личность в переговорах: субъектно-бытийный подход: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01. / Танасов Георгий Георгиевич. – Краснодар, 2011. – 479 с.
147. Тарасов, В. К. Искусство управленческой борьбы: технологии перехвата и удержания управления / В. К. Тарасов. – 5-е изд., доп. и перераб.. – Москва: Добрая кн., 2012. – 361 с.
148. Утюганов, А.А., Наумов, П.Ю. Теоретические и методологические основания изучения ценностно-смысловой сферы личности в современной психологии [Электронный ресурс] // Russian Journal of Education and Psychology. – 2015. – №11 (55). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-i-metodologicheskie-osnovaniya-izucheniya-tsennostno-smyslovoy-sfery-lichnosti-v-sovremennoy-psihologii> (дата обращения: 20.08.2020).
149. Фанталова, Е.Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта / Е.Б. Фанталова. – Самара: Издательский дом Бахрах-М, 2001. – 128 с.
150. Философия: Энциклопедический словарь / под редакцией А. А. Иванова. – М.: Гардарики, 2004. – 1072 с.
151. Фишер, Р., Юри, У. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 240 с.
152. Фишер, Р., Шапиро, Д. Эмоциональный интеллект в переговорах. / Р. Фишер, Д. Шапиро. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2019. – 290 с.
153. Фишер, Р., Эртель, Д. Подготовка к переговорам. / Р. Фишер, Д. Эртель. – М.: Филинь, 1996. – 230 с.
154. Фишер, С. Абди, Д., Лудин, Д., и др. Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом / С. Фишер, Д. Абди, Д. Лудин. – Алматы.: Ресурсы применения, 2002. – 80 с.

155. Франкл, В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – Москва. Прогресс, 1990. – 368 с.
156. Чемякина, А В. Структурная организация личностных качеств как фактор эффективности управленческой деятельности и их половые различия: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03. / Чемякина Анна Вадимовна. – ЯрГУ, 2014. – 221 с.
157. Шадриков, В.Д. Психология деятельности человека / В.Д. Шадриков. – М.: Институт психологии РАН, 2013. – 464 с.
158. Шеллинг, Т. Стратегия конфликта / Т. Шеллинг. – М.: ИРИСЭН, 2019. – 367 с.
159. Шелл, Р. Удачные переговоры. Уортонский метод. / Р. Шелл. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 305 с.
160. Шпрангер, Э. Два вида психологии (1914) // Хрестоматия по истории психологии. Период открытого кризиса / Под ред. П.Я. Гальперина, А.Н.Жлан. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. – С. 286-300.
161. Щедровицкий, Г.П. Мышление. Понимание. Рефлексия. / Г.П. Щедровицкий. – Издательство: М.: Наследие, 2005. – 800 с.
162. Хрусталева, М.А. Методология анализа международных переговоров / М.А. Хрусталева // Международные процессы. – 2004. – Т.2. – № 3(6). – С. 37-42.
163. Щербакова, О.И. Психология конфликтологической культуры личности специалиста: формирование в контекстной образовательной среде: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.07 / Щербакова Ольга Ивановна. – М., 2011. – 395 с.
164. Щербакова, О.И. Контексты в конфликтологии: монография / О.И. Щербакова. – М.: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2006. – 80 с.
165. Alfredson, T., Cungu, A. Negotiation Theory and Practice: A Review of the Literature [Электронный ресурс]. EASYPol Module 179, 2008. – URL: http://www.fao.org/docs/up/easypol/550/4-5_negotiation_background_paper_179en.pdf (дата обращения: 1.10.2022)

166. Avruch, K. Toward an Expanded «Canon» of Negotiation Theory: Identity, Ideological, and Values-Based Conflict and the Need for a New Heuristic / K. Avruch // *Marquette Law Review*. – 2006. – pp. 567-582.
167. Adler, R. S., Rosen B., Silverstein, E. M. Emotions in negotiation: How to manage fear and anger/ R.S. Adler, B. Rosen, E. M. Silverstein // *Negotiation Journal*. – 1998. – 14(2). – p. 161-179.
168. Bartos, O.J. *Process and Outcomes of Negotiations* / O.J. Bartos. - NY: Columbia University Press, 1974. – 325 p.
169. Bazerman, M.H. Negotiator judgment: A critical look at the rationality assumption / M.H. Bazerman // *American Behavioral Scientist*. – 1983. – Vol. 27. – No. 2. – pp. 211-228.
170. Bazerman, M.H., Curhan, J. R., Moore, D.A., Valley, K.L. Negotiation / M.H. Bazerman, J.R. Curhan, D.A. Moore, K.L. Valley // *Annual Review of Psychology*. – 2000. – vol. 51. – pp. 279–314.
171. Baumoel, D. Trippe, B. In Practice. Beyond The Tomas-Kilmann Model: Into Extreme Conflict / B. Trippe, D. Baumoel // *The Negotiation Journal*. – 2015. – №31 – pp. 89-103.
172. Blaker, M. *Japanese International Negotiation Style*. / M. Blaker. – N.Y.: Columbia University Press, 1977. – 253 p.
173. Brett, J.M., Adair W., Lempereur A., Okumura T., Shikhirev P., Tinsley C., Lytle A. Culture and Joint Gains in Negotiation / J.M. Brett, W. Adair, A. Lempereur, T. Okumura, P. Shikhirev, C. Tinsley // *International Negotiation*. – 1998. – vol. 14. – pp. 61-86.
174. Barry, B., Friedman, R. A. Bargainer characteristics in distributive and integrative negotiation / B. Barry, R.A. Friedman // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1998. – 74(2). – pp. 345-359.
175. Druckman, D. Negotiation and Identity: Implications for Negotiation Theory / D. Druckman // *International Negotiation*. – 2001. – vol. 6. – pp. 281-291.

176. Druckman, D. Determinants of Compromising Behavior in Negotiation / D. Druckman // *Journal of Conflict Resolution*. – 1994. – vol. 38. – pp. 507-556.
177. Druckman, D. The Situational Level of Negotiating Flexibility / D. Druckman // *Luxenburg: International Institute for Applied Systems Analysis*, 1992. – 37 p.
178. Douglas, A. *Industrial Peacemaking* / A. Douglas – N.Y. Columbia University Press, 1962. – 678 p.
179. Elfenbein, H. A., Curhan, J. R., Eisenkraft, Noah, Shirako, Aiwa, Baccaro, L. Are Some Negotiators Better than Others? Individual Differences in Bargaining Outcomes // June. – 2007. – Доступно на SSRN: <https://ssrn.com/abstract=998392> (дата обращения 20.07.2023)
180. Frenkel, D.N., Stark, J. H. *The practice of mediation* / D. N. Frenkel, J.H. Stark – New York: Aspen, 2012. – 560 p.
181. Gulliver, P.H. *Disputes & Negotiations: A Cross-Cultural Perspective* / P.H. Gulliver. – Academic Press, 1979. – 293 p.
182. Gelfand, M.J., Dyer, N. A Cultural Perspective on Negotiation: Progress, Pitfalls, and Prospects / M.J. Gelfand, N.A. Dyer // *Applied Psychology: An International Review*. – 2000. – vol. 49. – pp. 62-99.
183. Hall, E. T. *Beyond Culture*. / E.T. Hall. – Anchor Books, 1989. – 320 p.
184. Harnett, D.L., Cummings, L.L., Hughes, G.D. The influence of risk-taking propensity on bargaining behavior / D.L. Harnett, L.L. Cummings, G.D. Hughes // *Behavioral Science*. – 1968. – vol. 13(2). – pp. 91-101.
185. Henderson, M.D., Trope Y., Carnevale P.J. Negotiation from a Near and Distant Time Perspective / M.D. Henderson, Y. Trope, P.J. Carnevale // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 2006. – vol. 91(4). – pp.712-729.
186. Hopmann, P.T. Flexibility in Negotiating Behavior: An Approach for Measuring Flexibility in International Negotiations / P.T. Hopmann, // Paper presented at a conference on «Negotiation Flexibility» at PIN IIASA. – Luxenburg, Austria. – 1992. – March 16-17. – pp. 38-56.

187. Ikle', F.Ch. How Nations Negotiate / F.Ch. Ikle' – N.Y.: Harper & Row F, 1976.– 274 p.
188. In Negotiation, How Much Does Personality Matter? What we know about how the «Big 5» personality traits influence our negotiation performance. <https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/in-negotiation-how-much-does-personality-matter-nb/> (дата обращения: 19.08.2020)
189. Jakobwitz, S., Egan V. The 'dark triad' and normal personality traits / S. Jakobwitz, V. Egan // Personality and Individual Differences. – 2006. – № 40 (2). – pp. 331-339.
190. James, A. Wall, Jr., Blum, M.W. Negotiations / A. James, Jr. Wall, M.W. Blum // Journal of Management. – 1991. – vol. 17. – pp. 273-303.
191. Keelah, E.G., Hinshaw, A. Outbursts: An evolutionary approach to emotions in the Mediation Context / E.G. Keelah, A. Hinshaw // The Negotiation Journal. – 2018. – pp. 165-186.
192. King, W., Hinson, T. The influence of sex and equity sensitivity on relationship preferences, assessment of opponent, and outcomes in a negotiation experiment / W. King, T. Hinson // Journal of Management. – 1994. – pp. 605-624.
193. Kramer, R.M. The «Dark Side» of Social Context: The Role of Intergroup Paranoia Negotiations / M.J. Gelfand, J.M. Brett. Stanford // The Handbook of Negotiation and Culture – California: Stanford Business Book. – 2004. – pp. 219-230.
194. Lerner, J.S., Tiedens, L.Z. Portrait of the angry decision maker: How appraisal tendencies shape anger's influence on cognition / J.S. Lerner, L.Z. Tiedens // Journal of Behavioral Decision Making. – 2006. – vol. 19(2). – pp. 115-137.
195. Lewicki, R.J., Barry, B., Saunders, D.M., John, M.W. Negotiation / R.J. Lewicki, B. Barry, D.M. Saunders, M.W. John – McGraw-Hill: Irwin, 2006. – 597 p.
196. Loewenstein, G., Thompson, L.L., Bazerman, M.H. Social utility and decision making in interpersonal contexts / G. Loewenstein, L.L. Thompson, M.H. Bazerman // Journal of personality and social psychology. – 1989. – vol. 57. – pp. 426-441.

197. Matz, D. How Much Do We Know About Real Negotiations? Problem In Constructing Case Studies / D. Matz // *International Negotiation*. – 2004. – n. 9. – pp. 359-374.
198. Mintu-Wimsatt, A. Personality and Negotiation Style: The Moderating Effects of Cultural Context / A. Mintu-Wimsatt // *Thunderbird International Business Review*. – 2002. – vol. 44(6). – pp. 729-748.
199. Moore, C.W. The mediation process: Practical strategies for resolving conflict / C.W. Moore – New York: Wiley, 2014. – 707 p.
200. Murray, R. Barrick, Mount, M.K. The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis / Murray, R. Barrick, M.K. Mount // *Personnel psychology Department of Management and Organizations – University of Iowa*. – 1991. – vol. 44. – pp. 1-26.
201. Obeidi, A., Hipel, K.W. The Role of Emotions in Envisioning Outcomes in Conflict Analysis Group Decision and Negotiation / A. Obeidi, K.W. Hipel, // *International Negotiation*. – 2005. – vol.14. – pp. 481-500.
202. Pruitt, D.G., Carnevale, P.J. Mapping social psychology series. Negotiation in social conflict / D.G. Pruitt, P.J. Carnevale – Thomson Brooks Cole Publishing Co. – 1993. – 251 p.
203. Putnam, L.L. Discourse Analysis: Mucking Around with Negotiation Data / L.L. Putnam // *International Negotiation*. – 2005. – n.10. – pp. 17-31.
204. Rapoport, A. Two-Person Game Theory / A. Rapoport – Ann Arbor : University of Michigan Press, 1966. – 428 p.
205. Rapoport, A., Chammah, A.M. Prisoner's Dilemma / A. Rapoport, A.M. Chammah. – The University of Michigan Press, 2009. – 258 p.
206. Royce, J.R. The encapsulated man: an interdisciplinary essay on the search for meaning / Royce, J.R. – Princeton: Van Nostrand, 1964. – 206 p.
207. Rubin, J, Brown, B. The Social Psychology of Bargaining and Negotiation / J. Rubin, B. Brown. – N.Y.: Academic Press, 1975. – 359 p.

208. Rubin, J. Models of Conflict Management / J. Rubin // *Journal of Social Issues*. – 1994. – v.50. – No.1 – pp. 33-45.
209. Thomas, K. W. Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The “mode” instrument. / Thomas, K. W., Kilmann. R. H. // *Educational and Psychological Measurement*. – 1977. – 37(2). – pp. 309-325.
210. Thompson, L., Neale, M., Sinaceur, M. The Evolution of Cognition and Biases in Negotiation Research / L. Thompson, M. Neale, M. Sinaceur // *The Handbook of Negotiation and Culture* – Stanford, California: Stanford Business Book. – 2004. – pp. 7-44.
211. Tey, K.S., Schaerer, M., Madan, N., Swaab, R.I. The impact of concession patterns on negotiations: When and why decreasing concessions lead to a distributive disadvantage / K.S. Tey, M. Schaerer, N. Madan, R.I. Swaab // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 2021. – №165. – pp. 153-266.
212. Walton, R.E., McKersie, R.B. A Behavioral Theory of Labour Negotiation / R.E. Walton, R.B. McKersie. – New York, McGraw Hill, 1965. – 437 p.
213. Weingart, L.R., Olekalns, M., Smith, P.L. Quantitative Coding of Negotiation Behavior / L.R. Weingart, M. Olekalns, P.L. Smith // *International Negotiation*. – 2004. – n.9. – pp. 441-456.
214. Winham, G. Negotiation as a Management Process / G. Winham // *World Politics*. – 1977. – No1. – pp. 87-114.
215. Zhenzhong, M. Exploring the Relationships between the Big Five Personality Factors, Conflict Styles, and Bargaining Behaviors / M. Zhenzhong, M. // *Electronic Journal*. – 2005. – pp. 1-28. – URL: doi =10.2139/ssrn.735063. (дата обращения 16.07.2022)

ГЛОССАРИЙ

- 1. Внутриличный (внутренний) контекст:** один из видов смыслообразующего психологического контекста в контекстно-ориентированном подходе. Под внутренним контекстом понимаются индивидуально-психологические особенности, знание и опыт человека, влияющие на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющие смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов.
- 2. Внутриличный контекст деятельности переговорщиков:** совокупность индивидуально-психологических особенностей, в качестве которых в рамках работы выступают социальные ценности, эмоциональный интеллект, переговорная ориентация и рефлексивные способности, задающих смысл ситуации переговоров и опосредующих эффективность или неэффективность деятельности субъекта в ней.
- 3. Контекстно-ориентированный (контекстный) подход:** направление в психологии и педагогике, развиваемое под научным руководством А. А. Вербицкого, выдвинувшего идею о контексте как смыслообразующей общепсихологической категории.
- 4. Неэффективный переговорщик (НП):** субъект переговорной деятельности, низкая эффективность которой обусловлена узким, «туннельным» внутриличным контекстом.
- 5. Оппонент:** субъект переговорной деятельности двух первоначально незнакомых участников кратковременных деловых переговоров.
- 6. Психологический контекст:** базовая психологическая категория контекстно-ориентированного подхода в психологии, под которой понимается совокупность внутренних и внешних факторов и условий поведения и деятельности человека, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования конкретной ситуации, определяющих смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов.

- 7. Переговоры:** деятельность двух и более сторон, имеющих одновременно частично противоположные и частично общие интересы, направленная на достижение взаимовыгодных договоренностей. В рамках работы в качестве синонимов понятия «переговоры» использовались такие словосочетания, как переговорная деятельность, переговорный процесс, переговорное взаимодействие, деятельность в ситуации переговоров.
- 8. Эффективность деятельности участников кратковременных деловых переговоров определяется** получением результата, выраженного количественно; удовлетворенностью полученным результатом; удовлетворенностью собой в переговорах; желанием второй стороны продолжить долгосрочные отношения по окончании переговоров; одинаковое восприятие договоренностей обеими сторонами переговоров.
- 9. Эффективный переговорщик (ЭП):** субъект переговорной деятельности, эффективность которой обусловлена ее широким и продуктивным внутриличностным контекстом.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Автобиографическая анкета, заполняемая до переговорного кейса

1	ФИО	
2	Дата	
3	Национальность	
4	Пол	
5	Возраст	
6	Образование	
7	Семейное положение	
8	Должность на данный момент	
9	Стаж работы по специальности (лет)	
10	Максимальное количество подчиненных, которое у Вас было	
11	Опыт управленческой деятельности (лет)	
12	Опыт переговорной практики (лет)	
13	Я хочу участвовать, потому что я хочу выиграть	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
14	Я хочу участвовать, потому что мне интересен сам процесс переговоров	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
15	Я хочу участвовать, потому что хочу получить приз	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
16	Я хочу участвовать... другое (расшифровать)	
17	Я могу сказать о себе, что я обладаю высоким уровнем переговорных навыков	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
18	Я смогу договориться со своим оппонентом в предстоящих переговорах	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
19	Обычно я всегда готовлюсь к переговорам	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
20	Перед предстоящими переговорами я нервничаю	полностью НЕ согласен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 полностью согласен
21	Адрес электронной почты	

Приложение 2

Анкета оценки удовлетворенности переговорами, заполняемая после переговорного кейса

1	Отметьте Ваш уровень удовлетворенности СОБОЙ в этих переговорах	1. недоволен 2. частично доволен 3. доволен
2	Отметьте, на сколько Вы довольны РЕЗУЛЬТАТОМ данных переговоров	1. недоволен 2. частично доволен 3. доволен
3	Если бы у Вас после данных переговоров появилась возможность продолжить деловые ОТНОШЕНИЯ с этим человеком, Вы бы:	1. отказались 2. согласились
4	В чем для Вас лично был смысл данных переговоров?	
5	Если бы я Вас спросила, кто Вы были в этих переговорах, кем себя чувствовали, ощущали, что бы Вы ответили? (метафора, слово, фраза и т.д.)	
6	Испытали ли Вы чувство победы или поражения?	1. Да, чувство победы 2. Да, чувство поражения 3. Другое <hr/>

Приложение 3

Авторский переговорный кейс «Кому достанется сертификат?»

Инструкция_1. Спасибо Вам за то, что согласились поучаствовать в нашем исследовании. И сейчас у Вас будет возможность продемонстрировать свои переговорные навыки в кратковременных деловых переговорах. Переговорный кейс заключается в следующем.

Содержание кейса. «Представьте себе каждый, что Вы очень хотите получить сертификат на услуги «Института Переговоров и Коммуникаций» на сумму, эквивалентную 15 000 руб., и у Вас есть возможность получить этот сертификат прямо сейчас. По условиям сертификата Вы можете выбрать услугу из перечня, который лежит на Вашем столе. Однако сертификат только в единственном числе, и на него претендует также Ваш оппонент. У Вас есть 5 минут на то, чтобы договориться и убедить оппонента, что сертификат должен достаться именно Вам. Когда время закончится, я скажу «Стоп!», и Вам нужно прекратить переговоры и огласить получившиеся договоренности».

Содержание сертификата. «Сертификат Института Переговоров и Коммуникаций» на сумму 15 000 руб.

По условиям сертификата Вы можете выбрать любую из следующих услуг:

1. Коуч-сессия по переговорам – 15 000 руб.
2. Коуч-сессия по теме лайф-коучинга – 15 000 руб.
3. Коуч-сессия по теме бизнес-коучинга – 15 000 руб.
4. Получение индивидуальной консультации по Вашим личным результатам теста «Эмоциональный интеллект» – 15 000 руб.
5. Получение индивидуальной консультации по Вашим личным результатам теста «Уровень рефлексивности» – 15 000 руб.
6. Получение индивидуальной консультации по свойственному Вам типу поведения в конфликтных ситуациях – 15 000 руб.

7. Получение индивидуальной консультации по Вашим личным результатам теста, определяющего соответствие важности базовых ценностей и их доступности в существующей жизненной ситуации, – 15 000 руб.

8. Единоразовая скидка на любое мероприятие Института Переговоров и Коммуникаций на общую сумму – 15 000 руб.

9. Участие в коучинговой игре «Как отстаивать свою позицию в переговорах» – 15 000 руб.

10. Участие в «Переговорных управленческих поединках», организуемых Институтом Переговоров и Коммуникаций – 15 000 руб.

11. Профессиональная экспертиза вашего резюме – 15 000 руб.

12. Скидка на участие в мастер-классе «Собеседование как особый вид переговоров» на сумму – 15 000 руб.

Инструкция 2. Спасибо, время закончилось, 5 минут прошло. На Вашем столе лежит лист бумаги, на котором необходимо написать Ваши договоренности: договорились, частично договорились, не договорились. Теперь просьба огласить Ваш результат переговоров вслух. Спасибо!

**Бланк наблюдения за вербальным и невербальным поведением
испытуемых в процессе переговоров**

Номер переговорной пары (ID) _____

№	Наблюдаемый поведенческий фактор	Описание	ФИО_1	ФИО_2
1.	Инициация разговора	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых стал инициатором переговоров		
2.	Использование юмора и шуток	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых использовал во время переговоров шутки и сколько раз		
3.	Предъявление вариантов решения переговорной ситуации	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых делает предложение по достижению договоренностей и сколько раз. (Например: «Давай я заберу сертификат себе, а тебе выплачу 7 500 руб.» или «Предлагаю, отдать сертификат мне, а я потом все законспектирую и передам все записи тебе» и т.д.)		
4.	Использование в переговорах местоимения «мы/нам» в ориентации на совместное решение	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых делает акцент на совместное решение и сколько раз. (Например: «Мы должны вместе договориться», или «У нас с тобой одна цель», или «Нам нужно найти одно решение» и т.д.)		
5.	Использование в переговорах местоимения «я/мне» в ориентации на единоличное решение	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых делает акцент на решении только в личную пользу и сколько раз. (Например, «Я забираю», или «Мне нужнее», или «Я хочу больше» и т.д.)		
6.	Предъявление потребности	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых четко формирует свою личную потребность в выгоде (например, «Считаю, что сертификат нужен именно мне, потому что у меня мало опыта в этой сфере, и это очень поможет мне в карьере»)		

7.	Использование вопросов	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых задает вопросы и сколько раз.		
8.	Закрытая поза со сложенными на стол руками – «школьная поза»	Наблюдатель фиксирует данную позу, если испытуемый не меняет её 70% времени		
9.	Поза с «закрытием рта», фиксацией рук около рта	Наблюдатель фиксирует данную позу, если испытуемый не меняет её 70% времени		
10.	Активное жестикулирование	Наблюдатель фиксирует данное проявление, если испытуемый меняет жесты более 7 раз в минуту		
11.	Использование комплиментов и позитивных слов	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых использовал во время переговоров комплименты/позитивные слов («да, здорово», «отлично», «класс», «как просто вы можете формулировать свои мысли» и т.д.) и сколько раз		
12.	Использование аргументов	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых использовал во время переговоров аргументы в пользу своего предложения и сколько раз (например: «Мне важнее получить данный сертификат, потому что в ближайшее время у меня будут важные переговоры, и мне необходимо к ним подготовиться»)		
13.	Использование метафор, пословиц, поговорок, историй, притч, легенд	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых использовал во время переговоров метафоры, пословицы, поговорки, истории (например, «семь раз отмерь, один раз отрежь и т.д.) и сколько раз		
14.	Контроль времени	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых следит за временем в процессе переговоров		
15.	Использование негативных слов и фраз	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых использует негативные слова и сколько раз (например: «нет, но», «категорически не согласен», «ты не прав» и т.д.)		
16.	Перебивание партнера	Наблюдатель фиксирует, кто из испытуемых перебивает оппонента и сколько раз		

Приложение 5

Текст опросника «Эмоциональный интеллект» Д. В. Люсина

№	Утверждение	Субшкала	Ключ
1	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он/она пытается это скрыть	мп	+
2	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения	му	-
3	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица	мп	+
4	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение	ву	+
5	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника	му	-
6	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться и говорю все, что думаю	вэ	-
7	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди	вп	+
8	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться	вп	-
9	Я умею улучшить настроение окружающих	му	+
10	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую	вэ	-
11	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов	мп	+
12	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки	ву	-
13	Я легко понимаю мимику и жесты других людей	мп	+
14	Когда я злюсь, я знаю, почему	вп	+
15	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации	му	+
16	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком	вэ	-
17	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряженном состоянии	му	+
18	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим	вп	-
19	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть	вэ	+
20	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние	мп	+
21	Я контролирую выражение чувств на своем лице	вэ	+
22	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство	вп	-
23	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций	вэ	+
24	Если надо, я могу разозлить человека	му	+
25	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние	ву	+
26	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю	вп	+
27	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это	мп	+
28	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился	ву	+

29	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса	мп	+
30	Я не умею управлять эмоциями других людей	му	-
31	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда	вп	-
32	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые	мп	+
33	Мне трудно справиться с плохим настроением	ву	-
34	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает	мп	+
35	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям	вп	-
36	Мне удастся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями	му	+
37	Я умею контролировать свои эмоции	ву	+
38	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечая это слишком поздно	мп	-
39	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую	вэ	-
40	Если близкий человек плачет, я теряюсь	му	-
41	Мне бывает весело или грустно без всякой причины	вп	-
42	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей	мп	-
43	Я не умею преодолевать страх	ву	-
44	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает	му	-
45	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить	вп	-
46	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются	мп	-

Бланк для ответов

Пол _____ Возраст _____ Род занятий (профиль учебы) _____

Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

№ утверждения	Со всем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен	№ утверждения	Со всем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1					24				
2					25				
3					26				
4					27				
5					28				
6					29				
7					30				
8					31				
9					32				
10					33				
11					34				
12					35				

13					36				
14					37				
15					38				
16					39				
17					40				
18					41				
19					42				
20					43				
21					44				
22					45				
23					46				

Приложение 6**Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник****А. В. Карпова, В. В. Пономаревой**

Инструкция. Вам предстоит дать ответы на несколько утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса проставьте, пожалуйста, цифру, соответствующую варианту Вашего ответа: 1 – абсолютно неверно; 2 — неверно; 3 – скорее неверно; 4 – не знаю; 5 – скорее верно; 6 – верно; 7 – совершенно верно. Не задумывайтесь подолгу над ответами. Помните, что правильных или неправильных ответов в данном случае быть не может.

Стимульный материал.

1. Прочитав хорошую книгу, я всегда потом долго думаю о ней; хочется ее с кем-нибудь обсудить.
2. Когда меня вдруг неожиданно о чем-то спросят, я могу ответить первое, что пришло в голову.
3. Прежде чем снять трубку телефона, чтобы позвонить по делу, я обычно мысленно планирую предстоящий разговор.
4. Совершив какой-то промах, я долго потом не могу отвлечься от мыслей о нем.
5. Когда я размышляю над чем-то или беседую с другим человеком, мне бывает интересно вдруг вспомнить, что послужило началом цепочки мыслей.
6. Приступая к трудному заданию, я стараюсь не думать о предстоящих трудностях.
7. Главное для меня – представить конечную цель своей деятельности, а детали имеют второстепенное значение.
8. Бывает, что я не могу понять, почему кто-либо недоволен мною.
9. Я часто ставлю себя на место другого человека.
10. Для меня важно в деталях представлять себе ход предстоящей работы.

11. Мне было бы трудно написать серьезное письмо, если бы я заранее не составил план.
12. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.
13. Я довольно легко принимаю решение относительно дорогой покупки.
14. Как правило, что-то задумав, я прокручиваю в голове свои замыслы, уточняя детали, рассматривая все варианты.
15. Я беспокоюсь о своем будущем.
16. Думаю, что во множестве ситуаций надо действовать быстро, руководствуясь первой пришедшей в голову мыслью.
17. Порой я принимаю необдуманные решения.
18. Закончив разговор, я, бывает, продолжаю вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения.
19. Если происходит конфликт, то, размышляя над тем, кто в нем виноват, я в первую очередь начинаю с себя.
20. Прежде чем принять решение, я всегда стараюсь все тщательно обдумать и взвесить.
21. У меня бывают конфликты от того, что я порой не могу предугадать, какого поведения ожидают от меня окружающие.
22. Бывает, что, обдумывая разговор с другим человеком, я как бы мысленно веду с ним диалог.
23. Я стараюсь не задумываться над тем, какие мысли и чувства вызывают в других людях мои слова и поступки.
24. Прежде чем сделать замечание другому человеку, я обязательно подумаю, в каких словах это лучше сделать, чтобы его не обидеть.
25. Решая трудную задачу, я думаю над ней даже тогда, когда занимаюсь другими делами.
26. Если я с кем-то ссорюсь, то в большинстве случаев не считаю себя виноватым.

27. Редко бывает так, что я жалею о сказанном.

Обработка результатов.

Из 27 утверждений 15 являются прямыми (номера вопросов: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25). Остальные 12 – обратные утверждения, что необходимо учитывать при обработке результатов, когда для получения итогового балла суммируются в прямых вопросах цифры, соответствующие ответам испытуемых, а в обратных – значения, замененные на те, что получаются при инверсии шкалы ответов. То есть 1=7, 2=6, 3=5, 4=4, 5=3, 6=2, 7=1.

Ключ к тесту-опроснику рефлексивности

А. В. Карпова, В. В. Пономаревой.

Перевод тестовых баллов в стены. Стены 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Тестовые баллы 80 и ниже, 81 –100, 101 – 107, 108 –113, 114 –122, 123 –130, 131 –139, 140 – 147, 148 – 156, 157 – 171, 172 и выше. При интерпретации результатов целесообразно исходить из дифференциации полученных результатов на три основные категории. Результаты методики, равные или большие, чем 7 стенов, свидетельствуют о высоко-развитой рефлексивности. Результаты в диапазоне от 4 до 7 стенов – индикаторы среднего уровня рефлексивности. Показатели, меньшие 4-х стенов, – свидетельство низкого уровня развития рефлексивности.

**Методика «Уровень соотношения ценности и доступности в различных
жизненных сферах» Е. Б. Фанталовой**

ФИО _____

Дата _____

К заполнению приступайте только после того, как прочтете инструкцию до конца!

Перед вами список из 12 понятий, каждое из которых означает одну из общечеловеческих ценностей:

1. Активная, деятельная жизнь;
2. Здоровье (физическое и психическое);
3. Интересная работа;
4. Красота природы и искусства;
5. Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);
6. Материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);
7. Наличие хороших и верных друзей;
8. Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий, сомнений);
9. Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, а также интеллектуальное развитие);
10. Свобода как независимость в поступках и действиях;
11. Счастливая семейная жизнь;
12. Творчество (возможность творческой деятельности).

Вам предстоит сравнить все эти понятия-ценности попарно между собой на специальном бланке. Следует провести два сравнения (по двум разным критериям).

МАТРИЦА № 2.

Сравните понятия на основе более легкой достижимости, большей доступности.

1 2	2 3	3 4	4 5	5 6	6 7	7 8	8 9	9 10	10 11	11 12
1 3	2 4	3 5	4 6	5 7	6 8	7 9	8 10	9 11	10 12	
1 4	2 5	3 6	4 7	5 8	6 9	7 10	8 11	9 12		
1 5	2 6	3 7	4 8	5 9	6 10	7 11	8 12			
1 6	2 7	3 8	4 9	5 10	6 11	7 12				
1 7	2 8	3 9	4 10	5 11	6 12					
1 8	2 9	3 10	4 11	5 12						
1 9	2 10	3 11	4 12							
1 10	2 11	3 12								
1 11	2 12									
1 12										

БЛАНК ДЛЯ ПОДСЧЕТА И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ

Баллы Ц и Д	№№ понятий ценностей											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ц (1)												
Д (2)												
(1)-(2)												

ИНДЕКС РАСХОЖДЕНИЯ ЦЕННОСТЬ – ДОСТУПНОСТЬ (Ц–Д)

$$R = \sum |(1) - (2)| =$$

$$\text{ВК} : \text{ВВ} : \text{НЗ} = _ : _ : _ \\ = _ : _ : _ (\%)$$

n

$$R = \sum_{i=1}^n |Ц_i - Д_i|, \text{ где } i - \text{№ понятия в регистрационном бланке и инструкции.}$$

При $n=12$ теоретические границы индекса расхождения “Ц–Д” будут находиться в пределах 0 - 72, где 0 – означает полное совпадение “Ценности” и “Доступности” и указывает на однозначность того и другого для личности. 72 – максимальное расхождение “ценности” и “доступности” согласно верхней границе методики. Оно указывает на полное несовпадение “желаемого” и “реального” в текущей жизненной ситуации. Субъективные формулы, то есть оценки того, что происходит “изнутри”, для 0 и 72 будут следующие:

0 – “Ценное” – одно и тоже для меня, что “доступное”, и, наоборот, “доступное” – одно и тоже, что “ценное”.

72 – Того, что для меня ценно, нет, а то, что есть, мне не нужно.

Объективно, исходя из содержания, теоретико-методологического понятийного аппарата психологии, индекс расхождения “Ц – Д” (R) – это показатель рассогласования, дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере, свидетельствующий о степени неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией, блокады основных потребностей, внутреннего дискомфорта, внутренней конфликтности, а также – об уровне самореализации, внутренней идентичности, интегрированности, гармонии.

Имеются следующие показатели индекса расхождения “Ц – Д” (R) в норме: $(M \pm m)$; Мужчины $33,07 \pm 1,7$ ($n = 43$ человека) и Женщины $37,02 \pm 1,6$ ($n = 46$ человек). По величине индекса “Ц – Д” можно выделить три уровня дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере: От 0 до НОРМЫ (33 у мужчин, 37 у женщин) – низкий уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере. От НОРМЫ до 50 – средний уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере. 50 – 72 - высокий уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере.

**Методика «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна на выявление
ведущего стиля поведения в конфликтной ситуации
(в адаптации Н.В. Гришиной)**

Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стил, набравший наибольшее число баллов, – ваш стил разрешения конфликтов.

Стимульный материал.

А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

А) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

А) Я мог бы постараться удовлетворить чувства другого человека и сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.

А) Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б) Я отстаиваю свои желания.

А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Ключ к опроснику.

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Приложение 9

Результаты расчета личного показателя эффективности в переговорах (ЛПЭП) и принадлежность переговорщика к группе эффективных и неэффективных переговорщиков посредством применения обобщенной функции желательности Харрингтона

Порядковый номер переговорщика	Балл по К1	Балл по К2	Балл по К3	Балл по К4	Балл по К5	ЛПЭП	Величина по Харрингтону	Принадлежность к группе ЭП и НП
1	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0
2	2	2	2	2	2	2	0,69	0
3	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0
4	2	1	2	1	2	1,2	0,16	0
5	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
6	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
7	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
8	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0
9	2	3	3	1	2	1,48	0,35	0
10	2	1	2	1	1	1,13	0,12	0
11	2	1	2	1	2	1,2	0,16	0
12	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
13	2	3	2	3	2	2,8	0,93	1
14	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
15	2	2	2	2	2	2	0,69	0
16	3	1	3	1	2	1,33	0,25	0
17	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
18	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
19	3	3	2	2	2	2,15	0,76	0
20	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
21	3	3	2	2	2	2,15	0,76	0
22	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0
23	3	2	3	3	2	2,83	0,93	1
24	2	2	3	2	2	2,08	0,73	0
25	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0

26	3	2	3	2	2	2,13	0,75	0
27	3	3	2	2	2	2,15	0,76	0
28	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
29	2	2	2	2	2	2	0,69	0
30	2	2	3	2	2	2,08	0,73	0
31	2	2	3	1	2	1,38	0,28	0
32	1	2	2	3	3	2,72	0,92	1
33	2	2	3	1	1	1,31	0,23	0
34	1	1	3	1	1	1,16	0,14	0
35	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
36	2	3	3	2	2	2,18	0,77	0
37	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
38	3	2	3	1	2	1,43	0,32	0
39	2	2	3	3	2	2,78	0,93	1
40	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
41	3	2	2	1	2	1,35	0,26	0
42	2	3	2	3	2	2,8	0,93	1
43	2	2	3	2	2	2,08	0,73	0
44	1	3	3	3	2	2,83	0,93	1
45	3	3	2	2	3	2,22	0,79	1
46	3	3	2	2	3	2,22	0,79	1
47	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
48	1	2	3	2	2	2,03	0,71	0
49	1	1	3	1	2	1,23	0,18	0
50	1	2	2	2	3	2,02	0,70	0
51	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
52	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
53	2	3	3	3	2	2,88	0,94	1
54	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
55	3	3	2	2	3	2,22	0,79	1
56	3	3	3	3	2	2,93	0,94	1
57	2	3	2	3	2	2,8	0,93	1
58	2	2	3	2	3	2,15	0,76	0

59	3	3	3	3	3	3	0,95	1
60	3	3	3	3	3	3	0,95	1
61	2	3	3	3	2	2,88	0,94	1
62	2	3	3	3	2	2,88	0,94	1
63	2	3	3	3	3	2,95	0,95	1
64	3	3	3	3	3	3	0,95	1
65	2	2	3	3	3	2,85	0,94	1
66	2	2	3	2	2	2,08	0,73	0
67	3	3	3	3	3	3	0,95	1
68	3	3	3	2	3	2,3	0,82	1
69	2	2	2	3	2	2,7	0,91	1
70	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
71	3	3	3	2	3	2,3	0,82	1
72	3	3	2	3	2	2,85	0,94	1
73	3	3	3	2	2	2,23	0,79	1
74	3	2	3	1	3	1,5	0,37	0
75	3	2	3	3	3	2,9	0,94	1
76	1	1	3	1	3	1,3	0,22	0
77	3	3	3	2	3	2,3	0,82	1
78	2	2	3	1	3	1,45	0,33	0
79	2	1	2	1	3	1,27	0,21	0
80	2	2	3	1	3	1,45	0,33	0
81	2	2	3	3	3	2,85	0,94	1
82	2	2	2	1	3	1,37	0,27	0
83	3	3	3	1	3	1,6	0,44	0
84	2	3	3	3	3	2,95	0,95	1
85	3	2	3	1	3	1,5	0,37	0
86	3	3	3	2	3	2,3	0,82	1
87	2	3	3	1	3	1,55	0,40	0
88	2	1	2	1	3	1,27	0,21	0
89	3	3	3	3	3	3	0,95	1
90	3	2	2	1	3	1,42	0,31	0
91	1	2	2	1	3	1,32	0,24	0

92	2	2	3	3	3	2,85	0,94	1
93	2	1	3	1	3	1,35	0,26	0
94	2	1	3	1	3	1,35	0,26	0
95	2	3	3	3	3	2,95	0,95	1
96	2	3	3	3	3	2,95	0,95	1
97	3	3	2	1	3	1,52	0,38	0
98	3	3	3	3	3	3	0,95	1
99	2	1	2	1	3	1,27	0,21	0
100	3	3	2	3	3	2,92	0,94	1
101	2	2	1	1	3	1,29	0,22	0
102	3	2	3	3	3	2,9	0,94	1
103	2	2	3	3	3	2,85	0,94	1
104	3	3	3	1	1	1,46	0,34	0

Где:

«Балл по К1» соответствует баллу ответа испытуемого на вопрос «Отметьте ваш уровень удовлетворенности СОБОЙ в прошедших переговорах (3 – доволен, 2 – частично доволен, 1 – недоволен), при весе коэффициента эффективности равном 0,049.

«Балл по К2» соответствует баллу ответа испытуемого на вопрос «Отметьте на сколько вы довольны РЕЗУЛЬТАТОМ данных переговоров (3 – доволен, 2 – частично доволен, 1 – недоволен), при весе коэффициента эффективности равном 0,098.

«Балл по К3» соответствует баллу ответа испытуемого на вопрос «Если бы у вас после данных переговоров появилась возможность продолжить деловые ОТНОШЕНИЯ с этим человеком вы бы (2 – согласились, 1 – нет), при весе коэффициента эффективности равном 0,084.

«Балл по К4» соответствует баллу испытуемого по итогам переговоров «Получение выгоды (3 – договорились и по услугам, и по сертификату, 2 – частично договорились по услугам, а про сертификат забыли, 1 – не договорились), при весе коэффициента эффективности равном 0,7.

«Балл по К5» соответствует баллу испытуемого по итогам обоюдного понимания решение (3 – одинаковое восприятие решения, 2 – частично и не договорились, и договорились, 1 – договорились и нет), при весе коэффициента эффективности равном 0,069.

«ЛПЭП» - Личный показатель эффективности в переговорах.

Приложение 10

Первичные результаты диагностики по методикам: «ЭМИн» Д.В. Люсина, «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна, по методике диагностики уровня развития рефлексивности А.В. Карпова, В.В. Пономаревой

№	Пол	Возраст	Методика ЭМИн Д.В. Люсина										Методика «ТКИ-R» К. Томаса, Р. Килманна					Методика диагностики уровня развития рефлексивности, опросник А. В. Карпова, В. В. Пономаревой
			Понимание чужих эмоций	Управление чужими эмоциями	Понимание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Контроль экспрессии	Межличностный эмоциональный интеллект	Внутриличностный эмоциональный интеллект	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий эмоциональный интеллект	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление	
1	М	37	24	20	18	16	10	44	44	42	46	88	4	5	7	8	6	131
2	Ж	47	25	22	19	14	7	47	40	44	43	87	5	8	8	6	3	125
3	Ж	38	21	24	23	17	6	45	46	44	47	91	3	8	8	9	2	119
4	Ж	48	23	18	19	17	12	41	48	42	47	89	11	5	2	7	5	122
5	Ж	39	23	16	12	7	5	39	24	35	28	63	9	3	7	8	3	101
6	Ж	40	23	17	16	14	11	40	41	39	42	81	2	7	6	9	6	118
7	М	34	24	23	26	20	15	47	61	50	58	108	4	6	8	9	3	138
8	Ж	44	20	21	14	9	6	41	29	34	36	70	5	5	5	8	7	139
9	Ж	46	18	18	23	17	11	36	51	41	46	87	4	9	8	4	5	128
10	М	42	18	22	11	14	12	40	37	29	48	77	3	4	6	11	6	118
11	Ж	34	24	19	17	17	11	43	45	41	47	88	5	6	8	7	4	124
12	Ж	45	29	17	20	13	9	46	42	49	39	88	0	4	8	9	9	157

Продолжение Приложения 10

13	М	41	22	18	20	14	12	40	46	42	44	86	1	9	9	6	5	132
14	Ж	31	22	19	15	13	11	41	39	37	43	80	4	7	6	11	2	124
15	М	38	20	17	15	12	9	37	36	35	38	73	3	10	8	8	1	116
16	Ж	37	24	16	18	13	14	40	45	42	43	85	6	8	5	7	4	119
17	М	42	23	17	18	16	16	40	50	41	49	90	6	7	5	8	4	133
18	М	38	35	30	23	21	19	65	63	58	70	128	11	5	6	6	2	92
19	Ж	55	25	20	20	15	11	45	46	45	46	91	6	5	8	7	4	122
20	Ж	39	33	25	24	19	16	58	59	57	60	117	7	7	10	4	2	147
21	М	42	26	19	21	14	12	45	47	47	45	92	4	4	6	7	9	116
22	Ж	27	29	16	21	17	17	45	55	50	50	100	8	4	4	7	7	115
23	Ж	46	33	24	26	20	16	57	62	59	60	119	2	8	5	10	5	130
24	Ж	46	19	18	18	15	8	37	41	37	41	78	2	8	11	6	3	122
25	Ж	44	22	15	14	13	8	37	35	36	36	72	6	8	3	6	7	123
26	Ж	54	26	21	18	15	8	47	41	44	44	88	5	7	11	7	0	97
27	М	37	33	21	25	8	15	54	48	58	44	102	3	8	7	8	4	150
28	М	43	27	22	24	15	9	49	48	51	46	97	4	6	8	4	8	122
29	М	47	34	27	26	18	15	61	59	60	60	120	7	6	7	8	2	108
30	М	48	19	20	17	12	13	39	42	36	45	81	2	9	10	4	5	126
31	М	37	23	20	18	13	6	43	37	41	39	80	3	8	7	6	6	109
32	Ж	46	15	19	16	14	11	34	41	31	44	75	10	7	3	3	7	127
33	М	44	18	17	22	12	12	35	46	40	41	81	7	8	7	7	1	134
34	М	38	17	18	15	15	10	35	40	32	43	75	2	9	9	6	4	126
35	Ж	46	26	20	18	15	6	46	39	44	41	85	3	6	9	10	2	117
36	Ж	39	24	20	15	12	9	44	36	39	41	80	2	8	7	8	5	147
37	М	30	16	22	15	16	12	38	43	31	50	81	6	4	8	9	3	126
38	Ж	47	26	23	21	16	12	49	49	47	51	98	1	10	5	9	5	118
39	Ж	47	32	21	16	11	6	53	33	48	38	86	4	5	7	8	6	118
40	М	34	23	22	21	15	12	45	48	44	49	93	4	9	10	4	3	106
41	Ж	39	36	30	27	19	10	66	56	63	59	122	6	6	7	6	5	145
42	Ж	36	21	19	15	15	12	40	42	36	46	82	2	4	5	9	10	123
43	Ж	35	23	18	20	14	13	41	47	43	45	88	2	6	5	10	7	134

Продолжение Приложения 10

44	М	39	19	15	14	9	11	34	34	33	35	68	5	7	4	8	6	135
45	Ж	38	24	25	19	15	10	49	44	43	50	93	4	7	8	9	2	126
46	Ж	45	28	24	22	13	10	52	45	50	47	97	7	7	4	6	6	141
47	Ж	39	22	19	17	10	9	41	36	39	38	77	7	9	4	6	4	119
48	Ж	35	19	19	18	13	13	38	44	37	45	82	6	8	6	5	5	125
49	Ж	38	23	23	20	17	9	46	46	43	49	92	8	7	4	7	4	116
50	Ж	33	25	16	19	11	7	41	37	44	34	78	7	8	7	6	2	133
51	М	36	26	24	18	17	9	50	44	44	50	94	10	9	6	3	2	105
52	М	43	25	20	20	15	12	45	47	45	47	92	1	8	8	6	7	133
53	Ж	38	20	21	18	12	6	41	36	38	39	77	2	8	6	8	6	138
54	Ж	49	25	24	19	12	7	49	38	44	43	87	6	7	1	10	6	116
55	Ж	34	27	22	23	13	14	49	50	50	49	99	4	7	7	7	5	127
56	М	36	29	20	20	14	13	49	47	49	47	96	6	8	4	7	5	125
57	Ж	51	19	19	13	16	8	38	37	32	43	75	3	6	9	7	5	134
58	М	36	21	18	18	14	11	39	43	39	43	82	6	7	7	6	4	122
59	Ж	36	21	18	25	12	9	39	46	46	39	85	1	8	5	7	9	140
60	Ж	49	28	19	16	18	12	47	46	44	49	93	5	7	7	8	3	111
61	Ж	35	33	29	24	18	9	62	51	57	56	113	9	6	6	9	0	117
62	Ж	51	21	19	16	19	18	40	53	37	56	93	4	6	7	7	6	126
63	Ж	46	18	18	15	12	11	36	38	33	41	74	6	7	2	10	5	129
64	Ж	47	31	27	23	17	9	58	49	54	53	107	3	7	8	8	4	139
65	Ж	45	22	20	20	14	10	42	44	42	44	86	3	6	7	8	6	127
66	М	34	17	19	15	10	14	36	39	32	43	75	5	5	9	6	5	122
67	Ж	39	29	26	21	15	13	55	49	50	54	104	4	6	7	8	5	126
68	М	33	20	17	18	14	12	37	44	38	43	81	5	4	5	10	6	120
69	М	42	18	20	17	12	11	38	40	35	43	78	3	6	8	6	7	127
70	Ж	33	24	21	14	13	9	45	36	38	43	81	4	7	4	6	9	121
71	Ж	33	28	23	23	17	14	51	54	51	54	105	4	7	5	6	8	113
72	М	43	26	25	25	17	14	51	56	51	56	107	6	8	8	5	3	116
73	Ж	51	28	24	22	12	8	52	42	50	44	94	1	9	8	6	6	135
74	М	42	26	24	21	20	8	50	49	47	52	99	7	10	7	5	1	140

Продолжение Приложения 10

75	М	45	26	23	19	15	12	49	46	45	50	95	8	6	5	9	2	149
76	М	31	36	29	24	20	15	65	59	60	64	124	7	8	4	3	8	125
77	Ж	50	23	18	22	16	10	41	48	45	44	89	4	8	3	10	5	127
78	Ж	35	18	18	19	14	9	36	42	37	41	78	4	8	8	6	4	125
79	Ж	37	27	23	21	19	11	50	51	48	53	101	0	9	6	11	4	130
80	М	34	24	21	16	14	13	45	43	40	48	88	6	9	7	4	4	126
81	Ж	40	35	28	18	16	9	63	43	53	53	106	1	7	10	7	5	140
82	Ж	43	35	25	24	18	10	60	52	59	53	112	7	10	7	1	5	148
83	М	38	34	19	24	17	14	53	55	58	50	108	1	4	5	11	9	149
84	М	40	26	25	25	13	11	51	49	51	49	100	6	6	8	5	5	140
85	Ж	38	20	18	18	14	13	38	45	38	45	83	3	6	8	8	5	118
86	Ж	29	24	20	14	11	9	44	34	38	40	78	4	5	8	7	6	121
87	М	47	18	15	20	13	14	33	47	38	42	80	5	8	6	7	4	136
88	М	39	26	18	21	13	10	44	44	47	41	88	3	7	10	6	4	124
89	Ж	32	31	24	19	14	9	55	42	50	47	97	6	5	5	9	5	124
90	М	49	24	17	19	14	13	41	46	43	44	87	5	3	9	8	5	112
91	Ж	38	20	19	19	12	11	39	42	39	42	81	3	5	8	9	5	134
92	М	43	25	21	21	14	13	46	48	46	48	94	2	7	6	8	7	122
93	Ж	49	12	19	15	17	18	31	50	27	54	81	5	7	5	6	7	128
94	М	39	23	18	16	10	9	41	35	39	37	76	8	9	7	4	2	138
95	Ж	47	24	21	19	19	10	45	48	43	50	93	7	7	6	4	6	115
96	Ж	30	30	29	24	20	16	59	60	54	65	119	5	5	7	8	5	135
97	М	41	22	20	21	15	12	42	48	43	47	90	4	8	6	9	3	126
98	М	38	23	19	17	13	14	42	44	40	46	86	3	11	7	5	4	120
99	М	43	26	25	24	19	13	51	56	50	57	107	4	8	9	7	2	139
100	М	44	25	23	19	12	11	48	42	44	46	90	2	7	5	8	8	125
101	Ж	38	19	21	16	10	7	40	33	35	38	73	5	7	10	5	3	124
102	Ж	43	28	22	24	17	14	50	55	52	53	105	3	7	7	8	5	140
103	Ж	53	35	26	26	18	7	61	51	61	51	112	7	5	5	5	8	120
104	Ж	36	20	22	22	13	12	42	47	42	47	89	3	7	7	8	5	120

Окончание таблицы

Первичные результаты диагностики по методике: «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» Е.Б. Фанталовой

Методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» Е.Б. Фанталовой																																										
№	Пол	Возраст	Ценность												Доступность ценности												Разница между ценностью и доступностью			Индекс расхождения												
			Активная, деятельная жизнь	Здоровье (физическое и психологическое)	Интересная работа	Красота природы и искусства	Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)	Материально-обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)	Наличие хороших и верных друзей	Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий и сомнений)	Познание (как расширение своего кругозора)	Свобода как независимость в поступках и действиях	Счастливая семейная жизнь	Творчество	Активная, деятельная жизнь	Здоровье (физическое и психологическое)	Интересная работа	Красота природы и искусства	Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)	Материально-обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)	Наличие хороших и верных друзей	Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий и сомнений)	Познание (как расширение своего кругозора)	Свобода как независимость в поступках и действиях	Счастливая семейная жизнь	Творчество	Активная, деятельная жизнь	Здоровье (физическое и психологическое)	Интересная работа	Красота природы и искусства	Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)	Материально-обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений)	Наличие хороших и верных друзей	Уверенность в себе (свобода от внутренних противоречий и сомнений)	Познание (как расширение своего кругозора)	Свобода как независимость в поступках и действиях	Счастливая семейная жизнь	Творчество	R (индекс расхождения ценности и доступности)	ВК (внутренний конфликт)	ВВ (внутренний вакуум)	НЗ (нейтральная зона)
1	М	37	7	4	6	1	9	3	5	10	9	5	7	0	10	1	11	2	3	8	6	6	9	4	6	0	-3	3	-5	-1	6	-5	-1	4	0	1	1	0	30	10	10	10
2	Ж	47	3	5	1	1	11	6	4	10	4	7	9	4	7	3	5	5	6	4	3	3	7	2	10	9	-4	2	-4	-4	5	2	1	7	-3	5	-1	-5	43	17	17	9
3	Ж	38	1	10	3	0	9	4	7	6	5	9	10	2	6	9	7	6	4	0	9	6	7	2	3	7	-5	1	-4	-6	5	4	-2	0	-2	7	7	-5	48	23	20	5
4	Ж	48	5	7	7	1	10	5	3	8	4	3	10	3	9	8	3	9	4	1	8	2	6	6	1	9	-4	-1	4	-8	6	4	-5	6	-2	-3	9	-6	58	29	23	6
5	Ж	39	3	9	6	1	8	8	8	5	2	7	8	1	6	7	9	6	1	5	11	4	10	4	1	2	-3	2	-3	-5	7	3	-3	1	-8	3	7	-1	46	14	13	19
6	Ж	40	0	11	2	1	5	9	5	9	8	5	4	11	8	2	8	11	0	1	3	5	10	1	3	7	-8	9	-6	-10	5	8	2	4	-2	4	1	4	63	34	24	5
7	М	34	4	10	6	2	10	3	7	1	6	8	9	0	9	3	6	9	4	3	4	9	10	0	4	5	-5	7	0	-7	6	0	3	-8	-4	8	5	-5	58	26	29	3
8	Ж	44	11	10	4	0	5	4	4	6	8	8	5	1	11	2	6	9	0	3	7	3	10	7	2	6	0	8	-2	-9	5	1	-3	3	-2	1	3	-5	42	13	14	15

Продолжение Приложения 11

9	Ж	46	1	6	4	1	7	3	2	10	6	9	10	7	4	2	5	4	7	0	4	10	7	8	11	4	-3	4	-1	-3	0	3	-2	0	-1	1	-1	3	22	4	0	18
10	М	42	3	7	5	5	8	7	10	2	6	0	11	2	5	5	3	11	7	1	6	2	8	2	7	9	-2	2	2	-6	1	6	4	0	-2	-2	4	-7	38	14	13	11
11	Ж	34	4	10	1	3	6	3	7	10	6	7	8	1	8	9	4	2	0	2	7	6	10	9	5	4	-4	1	-3	1	6	1	0	4	-4	-2	3	-3	32	10	8	14
12	Ж	45	4	10	4	4	9	3	2	7	8	7	7	1	3	7	5	3	10	6	2	5	9	5	11	0	1	3	-1	1	-1	-3	0	2	-1	2	-4	1	20	0	4	16
13	М	41	2	10	5	0	10	8	4	7	4	5	10	1	8	0	3	10	6	1	4	8	10	7	5	3	-6	10	2	-10	4	7	0	-1	-6	-2	5	-2	55	26	22	7
14	Ж	31	4	7	6	4	11	9	5	5	1	0	10	4	5	5	8	5	11	9	0	1	3	2	10	7	-1	2	-2	-1	0	0	5	4	-2	-2	0	-3	22	9	0	13
15	М	38	2	8	1	0	8	8	1	3	5	8	11	7	8	6	6	4	3	1	2	7	8	9	1	10	-6	2	-5	-4	5	7	-1	-4	-3	-1	10	-3	51	22	19	10
16	Ж	37	2	7	7	4	6	5	2	11	3	8	10	1	5	5	8	5	3	3	0	11	8	7	1	10	-3	2	-1	-1	3	2	2	0	-5	1	9	-9	38	9	14	15
17	М	42	4	7	6	1	10	9	4	4	2	8	11	0	7	5	3	5	11	1	8	3	3	8	9	1	-3	2	3	-4	-1	8	-4	1	-1	0	2	-1	30	8	8	14
18	М	38	10	5	5	1	4	3	2	7	6	9	7	7	10	6	7	5	4	3	3	7	6	5	6	4	0	-1	-2	-4	0	0	-1	0	0	4	1	3	16	4	4	8
19	Ж	55	2	6	4	3	3	3	9	7	8	11	6	4	4	2	5	2	5	3	8	6	10	10	10	1	-2	4	-1	1	-2	0	1	1	-2	1	-4	3	22	4	4	14
20	Ж	39	4	8	4	1	6	6	3	6	10	3	10	3	8	7	2	4	10	9	5	5	5	1	10	0	-4	1	2	-3	-4	-3	-2	1	5	2	0	3	30	5	8	17
21	М	42	7	9	5	0	4	4	5	6	2	8	7	6	3	8	6	2	6	0	4	8	5	6	10	7	4	1	-1	-2	-2	4	1	-2	-3	2	-3	-1	26	8	0	18
22	Ж	27	4	4	3	6	3	3	8	7	10	7	1	4	5	6	7	5	0	10	3	5	10	4	1	9	-1	-2	-4	1	3	-7	5	2	0	3	0	-5	33	5	16	12
23	Ж	46	5	9	6	0	4	9	5	4	8	10	5	1	6	3	9	3	1	3	8	7	6	9	0	11	-1	6	-3	-3	3	6	-3	-3	2	1	5	-10	46	17	10	19
24	Ж	46	7	9	8	1	2	6	10	5	11	3	4	0	11	9	8	2	2	4	10	5	7	6	3	0	-4	0	0	-1	0	2	0	0	4	-3	1	0	15	4	4	7
25	Ж	44	4	11	1	2	8	7	10	8	6	4	4	1	8	8	8	0	5	11	4	6	3	1	4	-4	3	-7	-6	8	2	-1	4	0	1	3	-3	42	12	17	13	
26	Ж	54	6	3	7	0	8	9	2	10	4	8	8	1	10	5	8	5	3	8	5	8	6	7	1	0	-4	-2	-1	-5	5	1	-3	2	-2	1	7	1	34	12	9	13
27	М	37	5	11	9	0	4	6	2	8	6	5	7	1	9	2	11	2	5	7	4	7	7	4	6	1	-4	9	-2	-2	-1	-1	-2	1	-1	1	1	0	25	9	4	12
28	М	43	1	5	8	0	10	3	9	2	7	6	11	4	2	4	7	0	10	3	4	9	7	7	11	3	-1	1	1	0	0	0	5	-7	0	-1	0	1	17	5	7	5
29	М	47	3	11	2	1	7	0	5	10	9	8	6	4	9	2	6	11	5	2	8	2	9	0	4	8	-6	9	-4	-10	2	-2	-3	8	0	8	2	-4	58	25	24	9
30	М	48	3	6	7	0	9	7	10	4	5	3	11	1	7	2	7	8	0	6	4	0	9	3	3	8	-4	4	0	-8	9	1	6	4	-4	0	8	-7	55	31	23	1
31	М	37	7	8	5	0	7	8	10	2	2	4	11	2	4	4	1	5	2	1	11	9	10	6	4	8	3	4	4	-5	5	7	-1	-7	-8	-2	7	-6	59	27	26	6
32	Ж	46	7	11	3	1	7	3	8	3	8	7	8	0	9	6	5	2	1	4	9	7	11	9	0	3	-2	5	-2	-1	6	-1	-1	-4	-3	-2	8	-3	38	19	4	15
33	М	44	9	8	11	0	7	8	5	5	2	3	7	1	9	10	3	4	6	6	10	4	2	8	0	4	0	-2	8	-4	1	2	-5	1	0	-5	7	-3	38	15	14	9
34	М	38	3	4	4	1	5	10	0	11	6	9	7	6	7	10	7	6	9	2	1	0	5	3	8	8	-4	-6	-3	-5	-4	8	-1	11	1	6	-1	-2	52	25	19	8
35	Ж	46	5	6	9	1	4	6	6	7	6	6	10	0	4	10	7	2	0	6	8	8	10	1	6	4	1	-4	2	-1	4	0	-2	-1	-4	5	4	-4	32	13	12	7
36	Ж	39	1	10	4	4	9	3	9	5	6	0	10	5	6	2	6	3	8	7	9	0	6	3	11	5	-5	8	-2	1	1	-4	0	5	0	-3	-1	0	30	13	9	8
37	М	30	6	9	8	1	5	3	9	9	5	4	7	0	8	5	3	2	7	3	10	7	8	2	11	0	-2	4	5	-1	-2	0	-1	2	-3	2	-4	0	26	9	-4	21
38	Ж	47	4	5	4	2	8	2	7	4	8	3	11	8	5	4	5	3	1	1	11	7	8	8	3	9	-1	1	-1	-1	7	1	-4	-3	0	-5	8	-1	33	15	9	9
39	Ж	47	2	4	2	1	10	1	6	7	7	8	8	10	6	3	3	7	11	2	2	2	10	3	8	9	-4	1	-1	-6	-1	-1	4	5	-3	5	0	1	32	14	10	8
40	М	34	3	11	7	1	5	10	8	7	5	3	6	0	9	3	6	3	3	3	2	8	9	8	3	9	-6	8	1	-2	2	7	6	-1	-4	-5	3	-9	54	21	24	9

Продолжение Приложения 11

41	Ж	39	5	6	7	1	9	4	1	10	4	9	9	1	5	2	7	0	9	6	2	9	4	9	11	2	0	4	0	1	0	-2	-1	1	0	0	-2	-1	12	4	0	8	
42	Ж	36	2	8	4	0	8	8	4	7	5	9	10	1	4	5	7	1	5	7	4	9	3	10	11	0	-2	3	-3	-1	3	1	0	-2	2	-1	-1	1	20	0	0	20	
43	Ж	35	2	11	3	2	6	5	1	6	9	8	10	3	9	5	10	4	5	2	5	7	7	6	2	4	-7	6	-7	-2	1	3	-4	-1	2	2	8	-1	44	14	18	12	
44	М	39	5	6	6	1	10	9	4	6	5	3	11	0	10	3	7	4	5	9	6	2	11	1	8	0	-5	3	-1	-3	5	0	-2	4	-6	2	3	0	34	9	11	14	
45	Ж	38	4	8	4	0	8	7	9	6	3	7	6	4	10	2	3	5	1	11	8	7	8	7	0	4	-6	6	1	-5	7	-4	1	-1	-5	0	6	0	42	19	20	3	
46	Ж	45	6	10	3	3	11	3	8	6	4	1	8	3	7	6	5	9	2	7	7	7	11	8	0	1	-1	4	-2	-6	9	-4	1	-1	-7	-7	8	2	52	21	24	7	
47	Ж	39	1	11	6	5	8	7	4	2	10	3	9	0	8	0	6	9	2	3	10	5	11	6	1	4	-7	11	0	-4	6	4	-6	-3	-1	-3	8	-4	57	29	21	7	
48	Ж	35	1	3	6	4	8	5	7	3	10	8	9	2	1	6	9	6	11	2	8	3	4	6	10	0	0	-3	-3	-2	-3	3	-1	0	6	2	-1	2	26	6	0	20	
49	Ж	38	1	6	3	2	7	6	2	11	7	9	10	2	10	5	6	7	1	2	8	4	10	2	1	10	-9	1	-3	-5	6	4	-6	7	-3	7	9	-8	68	33	28	7	
50	Ж	33	7	8	7	1	7	9	5	6	3	7	5	0	9	7	8	5	2	11	9	5	4	5	1	0	-2	1	-1	-4	5	-2	-4	1	-1	2	4	0	27	9	8	10	
51	М	36	4	3	6	1	7	0	2	8	10	11	8	6	10	0	11	9	2	2	5	7	6	4	6	4	-6	3	-5	-8	5	-2	-3	1	4	7	2	2	48	16	19	13	
52	М	43	10	11	5	0	8	5	2	5	4	4	7	4	4	4	2	11	7	6	1	3	9	1	7	10	6	7	3	-11	1	-1	1	2	-5	3	0	-6	46	13	22	11	
53	Ж	38	9	10	6	0	6	8	2	11	1	4	6	3	11	10	5	8	1	5	4	2	5	7	0	8	-2	0	1	-8	5	3	-2	9	-4	-3	6	-5	48	20	17	11	
54	Ж	49	5	8	7	0	11	7	2	7	3	5	10	1	8	6	6	1	11	0	8	3	5	3	10	4	-3	2	1	-1	0	7	-6	4	-2	2	0	-3	31	11	6	14	
55	Ж	34	2	5	2	0	10	9	6	9	7	5	8	3	9	7	6	6	5	2	5	7	10	4	4	1	-7	-2	-4	-6	5	7	1	2	-3	1	4	2	44	16	17	11	
56	М	36	11	10	8	7	9	4	4	4	3	4	1	1	11	10	1	2	9	4	5	1	6	5	8	3	0	0	7	5	0	0	-1	3	-3	-1	-7	-2	29	12	7	10	
57	Ж	51	4	5	1	4	8	3	7	8	3	10	11	1	3	0	4	11	7	5	6	9	1	10	8	2	1	5	-3	-7	1	-2	1	-1	2	0	3	-1	27	5	7	15	
58	М	36	7	11	2	0	7	7	3	9	4	6	8	1	9	3	3	7	5	2	4	9	10	1	5	8	-2	8	-1	-7	2	5	-1	0	-6	5	3	-7	47	18	20	9	
59	Ж	36	11	10	8	7	9	4	4	4	3	4	1	1	11	10	1	2	9	4	5	1	6	5	8	3	0	0	7	5	0	0	-1	3	-3	-1	-7	-2	29	12	7	10	
60	Ж	49	5	4	2	2	11	6	2	6	9	8	10	1	9	10	3	4	9	0	2	7	5	7	8	2	-4	-6	-1	-2	2	6	0	-1	4	1	2	-1	30	10	10	10	
61	Ж	35	7	5	8	0	10	3	5	9	5	2	11	1	8	6	1	7	7	3	11	0	3	8	7	4	-1	-1	7	-7	3	0	-6	9	2	-6	4	-3	49	20	19	10	
62	Ж	51	4	5	1	4	8	3	7	8	3	10	11	1	3	0	4	11	7	5	6	9	1	10	8	2	1	5	-3	-7	1	-2	1	-1	2	0	3	-1	27	5	7	15	
63	Ж	46	3	10	0	2	9	2	7	4	7	8	7	7	7	5	6	11	0	3	8	3	9	3	1	10	-4	5	-6	-9	9	-1	-1	1	-2	5	6	-3	52	25	19	8	
64	Ж	47	8	11	4	0	7	10	4	3	2	3	8	6	9	10	5	8	0	1	9	8	6	4	2	4	-1	1	-1	-8	7	9	-5	-5	-4	-1	6	2	50	22	22	6	
65	Ж	45	2	5	6	6	9	6	8	6	4	1	9	3	6	5	9	8	0	2	1	6	11	6	3	9	-4	0	-3	-2	9	4	7	0	-7	-5	6	-6	53	26	22	5	
66	М	34	5	10	4	1	9	7	4	2	8	4	11	1	7	0	5	11	4	4	7	7	3	6	3	9	-2	10	-1	-10	5	3	-3	-5	5	-2	8	-8	62	28	23	11	
67	Ж	39	7	11	4	1	8	4	6	4	7	3	10	1	7	2	5	3	9	2	9	3	8	0	11	7	0	9	-1	-2	-1	2	-3	1	-1	3	-1	-6	30	9	6	15	
68	М	33	7	6	8	1	11	8	0	9	4	2	10	1	7	9	5	4	7	8	0	9	4	2	10	1	0	-3	3	-3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	13	4	0	9
69	М	42	5	5	6	1	6	8	10	9	3	2	11	0	10	6	11	1	4	6	5	9	3	8	2	0	-5	-1	-5	0	2	2	5	0	0	-6	9	0	35	14	16	5	
70	Ж	33	4	8	8	0	10	5	4	8	2	10	3	4	8	3	9	6	2	4	5	1	10	10	0	7	-4	5	-1	-6	8	1	-1	7	-8	0	3	-3	47	20	18	9	
71	Ж	33	2	7	7	0	8	3	4	9	11	8	5	2	8	4	9	3	5	2	6	5	9	6	4	5	-6	3	-2	-3	3	1	-2	4	2	2	1	-3	32	4	6	22	
72	М	43	9	6	6	0	6	10	2	9	4	7	5	1	11	2	7	7	6	0	3	4	9	5	6	7	-2	4	-1	-7	0	10	-1	5	-5	2	-1	-6	44	19	18	7	
73	Ж	51	5	4	3	8	10	6	5	1	9	0	11	4	11	8	9	8	0	0	9	1	6	4	2	5	-6	-4	-6	0	10	6	-4	0	3	-4	9	-1	53	25	24	4	
74	М	42	3	2	4	0	8	7	5	2	9	6	11	9	2	4	1	4	8	0	8	8	9	5	10	7	1	-2	3	-4	0	7	-3	-6	0	1	1	2	30	7	10	13	

Продолжение Приложения 11

75	М	45	5	10	6	1	10	7	0	3	6	3	10	3	8	3	7	5	3	8	0	11	9	8	2	5	-3	7	-1	-4	7	-1	0	-8	-3	-5	8	-2	49	22	17	10
76	М	31	8	2	1	6	9	1	3	10	9	8	5	4	10	2	4	8	0	4	7	8	9	4	1	9	-2	0	-3	-2	9	-3	-4	2	0	4	4	-5	38	17	9	12
77	Ж	50	4	9	2	0	10	8	7	5	4	4	11	2	10	0	6	7	2	3	5	11	8	9	1	3	-6	9	-4	-7	8	5	2	-6	-4	-5	10	-1	67	32	32	3
78	Ж	35	3	2	3	1	3	5	6	8	11	9	5	10	6	7	5	0	9	2	4	5	11	10	4	3	-3	-5	-2	1	-6	3	2	3	0	-1	1	7	34	7	11	16
79	Ж	37	1	11	3	2	10	4	3	4	6	6	9	6	5	3	0	5	10	1	6	2	8	6	11	9	-4	8	3	-3	0	3	-3	2	-2	0	-2	-3	33	8	4	21
80	М	34	5	0	10	1	4	10	3	5	8	6	2	9	8	1	1	6	5	2	10	7	5	1	11	8	-3	-1	9	-5	-1	8	-7	-2	3	5	-9	1	54	22	21	11
81	Ж	40	5	3	7	1	7	3	8	10	6	5	9	0	8	1	4	7	4	6	8	2	9	4	11	4	-3	2	3	-6	3	-3	0	8	-3	1	-2	-4	38	8	10	20
82	Ж	43	2	6	9	2	5	8	7	6	7	1	11	1	8	5	10	2	1	9	10	4	8	1	7	2	-6	1	-1	0	4	-1	-3	2	-1	0	4	-1	24	8	6	10
83	М	38	8	9	3	0	11	1	6	7	4	5	10	2	3	3	6	9	2	7	6	2	10	9	1	8	5	6	-3	-9	9	-6	0	5	-6	-4	9	-6	68	34	31	3
84	М	40	6	11	7	2	8	5	6	3	4	2	10	2	7	5	8	9	4	1	6	2	9	2	3	10	-1	6	-1	-7	4	4	0	1	-5	0	7	-8	44	21	20	3
85	Ж	38	4	7	9	4	8	5	1	9	2	6	11	0	1	3	7	6	6	4	2	11	9	9	7	1	3	4	2	-2	2	1	-1	-2	-7	-3	4	-1	32	8	7	17
86	Ж	29	5	11	4	2	8	5	4	9	5	3	7	3	7	6	8	11	1	2	3	4	10	5	0	9	-2	5	-4	-9	7	3	1	5	-5	-2	7	-6	56	24	24	8
87	М	47	4	11	5	2	9	4	8	7	5	1	10	0	8	3	6	7	0	2	7	11	4	10	1	7	-4	8	-1	-5	9	2	1	-4	1	-9	9	-7	60	26	29	5
88	М	39	4	4	4	2	8	9	5	7	3	9	11	0	7	8	3	7	5	0	8	5	8	2	7	6	-3	-4	1	-5	3	9	-3	2	-5	7	4	-6	52	20	20	12
89	Ж	32	3	8	4	1	8	6	6	8	8	1	11	1	7	8	10	5	2	0	10	5	10	5	1	3	-4	0	-6	-4	6	6	-4	3	-2	-4	10	-2	51	22	22	7
90	М	49	3	11	5	2	8	5	8	5	1	8	10	0	5	0	2	6	2	5	9	10	8	6	5	8	-2	11	3	-4	6	0	-1	-5	-7	2	5	-8	54	22	24	8
91	Ж	38	3	6	7	2	11	7	6	7	2	2	10	3	3	4	1	6	6	0	4	9	11	8	8	7	0	2	6	-4	5	7	2	-2	-9	-6	2	-4	49	18	23	8
92	М	43	5	10	4	0	8	5	8	8	4	4	10	1	10	3	10	9	3	1	3	3	9	8	2	6	-5	7	-6	-9	5	4	5	5	-5	-4	8	-5	68	34	34	0
93	Ж	49	10	8	9	0	3	10	6	4	5	8	2	1	5	11	0	4	9	2	6	9	3	8	6	1	5	-3	9	-4	-6	8	0	-5	2	0	-4	0	46	22	19	5
94	М	39	6	9	5	0	5	2	5	11	8	10	4	1	8	0	10	8	11	7	3	6	3	5	3	2	-2	9	-5	-8	-6	-5	2	5	5	5	1	-1	54	24	24	6
95	Ж	47	4	2	7	1	4	3	10	9	7	10	8	1	8	3	10	0	8	5	7	10	3	1	6	5	-4	-1	-3	1	-4	-2	3	-1	4	9	2	-4	38	13	12	13
96	Ж	30	4	10	3	1	11	0	8	6	6	3	9	5	6	1	9	6	5	11	3	1	6	5	8	5	-2	9	-6	-5	6	-11	5	5	0	-2	1	0	52	25	22	5
97	М	41	6	11	8	0	4	8	3	8	2	5	9	1	10	1	6	10	1	5	1	4	10	6	4	8	-4	10	2	-10	3	3	2	4	-8	-1	5	-7	59	19	29	11
98	М	38	6	10	10	0	4	5	5	7	9	1	7	2	6	6	6	0	9	10	3	8	2	6	9	1	0	4	4	0	-5	-5	2	-1	7	-5	-2	1	36	15	15	6
99	М	43	6	4	7	1	9	3	7	2	10	6	11	0	6	1	6	9	5	5	3	10	10	1	2	7	0	3	1	-8	4	-2	4	-8	0	5	9	-7	51	22	23	6
100	М	44	1	5	2	3	10	4	9	4	7	6	11	4	10	2	7	8	4	5	0	2	9	3	5	11	-9	3	-5	-5	6	-1	9	2	-2	3	6	-7	58	21	26	11
101	Ж	38	3	9	5	0	6	9	2	5	8	9	8	2	5	4	2	0	7	5	2	9	8	11	9	4	-2	5	3	0	-1	4	0	-4	0	-2	-1	-2	24	9	4	11
102	Ж	43	8	8	11	3	6	1	7	9	7	0	3	4	7	8	7	7	2	7	11	9	5	1	0	3	1	0	4	-4	4	-6	-4	0	2	-1	3	1	30	8	14	8
103	Ж	53	11	1	3	1	4	3	5	6	8	8	0	10	11	1	8	4	7	3	2	5	6	6	0	10	0	0	-5	-3	-3	0	3	1	2	2	0	0	19	0	5	14
104	Ж	36	3	5	6	1	8	9	1	9	6	6	11	1	6	7	8	1	10	4	1	4	6	7	11	1	-3	-2	-2	0	-2	5	0	5	0	-1	0	0	20	10	0	10

Окончание таблицы