

Секция «Психология переговоров и разрешения конфликтов»

Взаимосвязь переговорного стиля, эмоционального интеллекта и рефлексивности (на контингенте банковских служащих)

Научный руководитель – Султанова Лилия Зияутдиновна

Пыщенко Виолетта Руслановна

Студент (магистр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан

E-mail: vita.eypirova@gmail.com

В тезисе представлена программа исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта, рефлексивности и психологической разумности при выборе стиля переговоров. Цель исследования: изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта, рефлексивности и психологической разумности при выборе стиля переговоров на контингенте банковских служащих.

Переговорный процесс изучается как со стороны формальных компонентов (стадии переговорного процесса, его элементы), так со стороны континуума (инструмент разрешения конфликтов, способ сотрудничества). Также в разработке находятся вопросы, касающиеся участников переговоров. Переговорный процесс развивается во взаимодействии участников, для которых характерно разнообразие когнитивных и эмоциональных реакций. Исходя из того на сколько у человека развит эмоциональный интеллект, т. е. на сколько он понимает свое состояние, состояние оппонента и может дать оценку ситуации, будет выбираться и стиль ведения переговоров. Взаимодействие сотрудника банка и клиента является примером переговорного процесса, на протяжении которого сотрудник коммуницирует с клиентом для достижения результата - заключение выгодной сделки как для банка, так и для клиента.

Опрос, проведенный среди сотрудников бизнес-сектора банка, работающих с клиентами (общий объем выборки составил - 98 чел., возраст - от 25 до 50 лет) показал, что зоны развития банковских сотрудников можно разделить на три крупных блока. Одному из этих блоков было присвоено название «soft-навыки», куда вошла потребность в обучении проведению переговоров с клиентами. В частности, были получены такие комментарии: сотрудники не знают, как установить контакт с клиентом; не понимают, что думает и чувствует клиент; не знают, как договориться с клиентом; должны соблюдать субординацию с клиентом; понимать, где его могут обмануть и т. д.

В связи с полученными результатами была подготовлена программа диагностики уровня эмоционального интеллекта, рефлексивности и психологической разумности при выстраивании переговорного процесса у служащих банка. В данном исследовании примут участие сотрудники бизнес-сектора центрального офиса банка (общий объем выборки составит - 142 чел., возраст - от 25 до 50 лет). Диагностика будет проходить в два этапа.

Первый этап включает заполнение опросников:

1. Опросник «Методика оценивания переговорного стиля» (МОПС) (Солдатова, Гасимов, 2019) - позволяет дифференцировать три переговорных стиля (дистрибутивный, интегративный и интегративный). Данный опрос поможет нам выявить какая стратегия ведения переговоров наиболее распространена среди сотрудников на данный момент [4].

2. Опросник «Черты эмоционального интеллекта» (TEIQue) Петридеса- Фернхема (Крюкова, Шестова, 2020) - демонстрирует четырехфакторную структуру эмоционального интеллекта:

- благополучие как базовое чувство благополучия, простирается от прошлого достижения до будущих ожиданий;
- эмоциональность как способность быть в контакте с собой и с чувствами других людей, и умение использовать эти качества для развития близких отношений;
- социальность делает акцент на социальных взаимоотношениях и социальном влиянии;
- самоконтроль как степень контроля убеждений и желаний, порывов, уровень устойчивости к давлению и стрессу.

Результаты по данному опроснику позволят нам измерить уровень эмоционального интеллекта у сотрудников банка. Эмоциональный интеллект является одним из предикторов значимых достижений в профессиональной деятельности [2].

3. Опросник «Психологический разумности» (ШПР) (Корнилова, Новикова, 2014) - характеристика субъективной доступности внутренних переживаний, состоящая из пяти факторов:

- заинтересованность в сфере субъективных переживаний;
- субъективная доступность сферы переживаний для понимания и анализа;
- польза обсуждения собственных переживаний с другими людьми;
- желание и готовность обсуждать свои проблемы с окружающими;
- открытость изменениям, даже если они сопряжены с риском;

Данные помогут понять нам доступность человеку его внутреннего опыта, содержание переживаний, насколько они ему интересны [3]. Таким образом мы сможем измерить на сколько сотрудник анализирует свои достижения и неудачи в работе и открыт для изменений.

4. Опросник рефлексивности (Карпов, 2003) включает в себя расшифровку рефлексивности как психического свойства, процесса, и состояния. С помощью данного опросника мы сможем проанализировать на сколько сотрудник банка склонен к ретроспективной рефлексии - анализу уже выполненной в прошлом деятельности [1].

Второй этап заключается в наблюдении за процессом переговоров сотрудников и клиентов позволит. Наблюдение позволит нам оценить процесс ведения переговоров по уровню эффективности (заключение сделки). В наблюдении будут участвовать два сотрудника HR-подразделения. На данном этапе формируются индикаторы, по которым будет проходить наблюдение.

Данные, полученные путем наблюдения и результатов опроса, позволят:

- 1) Получить полную картину относительно взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта у сотрудников банка и стиля ведения переговоров, что позволяет изменить успешность заключённых сделок.
- 2) Отметить зоны развития и составить программу обучающих тренингов для сотрудников.
- 3) Сформировать группы «наставников» из сотрудников, с соответствующими профилями и высокими показателями. Для обучения стажёров и других сотрудников.

Источники и литература

- 1) Карпов. А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методики её диагностики. Психологический журнал. 2003. Т. 24. № 5. — С. 45–57.
- 2) Крюкова Е. А., Шестова М. А. Эмоциональный интеллект в структуре интеллектуально-личностного потенциала человека: черта или способность? (адаптация краткой версии опросника TEIQue-SF) // Национальный психологический журнал. 2020. № 3 (39). — С. 18–30.
- 3) Новикова М. А., Корнилова Т. В. “Психологическая разумность” в структуре интеллектуально-личностного потенциала (адаптация опросника) // Психологический журнал, 2014. Т. 35. №1 — С. 95–110.
- 4) Солдатова Г. У., Гасимов А. Ф. Разработка и апробация методики оценки переговорного стиля (МОПС) // Экспериментальная психология. 2019. Т. 12. № 3. — С. 92–104.