

Возможности тренинговой работы для повышения уровня коммуникативных навыков в ситуации переговоров

Абдурахманова Мадина Ахатовна

Студент (магистр)

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

E-mail: madiabdurakhmanova@gmail.com

С каждым годом тренинговые работы набирают большую популярность в формировании новых навыков и, в развитии уже имеющихся знаний. Популяризация практического метода обучения в рамках исследовательской работы, особенно актуальна в нашей стране в нынешних социально-экономических условиях. В некоторых частных и государственных организациях есть проблемы в построении конструктивной коммуникации в ситуации переговоров. Мы попытались смоделировать такой тренинг, который поможет в сфере розничной торговли улучшить коммуникативные навыки представителей отдела продаж, а также ознакомить их с эффективными стилями ведения переговоров.

Переговоры - сложный и многоуровневый процесс. К раскрытию понятия переговоров подходили с разных теоретических и практических точек зрения психологии. Но нами будет описано понятие, которое было предложено Уолтоном и Маккерси. Уолтон и Маккерси под переговорами понимали как преднамеренное взаимодействие двух или более сложных социальных взаимодействий, которые пытаются определить условия их взаимозависимости [5].

В рамках экспериментально-исследовательской работы, будут применены два стиля ведения переговоров, а именно: дистрибутивный и интегративный. Дистрибутивный стиль ориентирован на конфронтационный тип поведения. Участники переговоров, использующие данный стиль ведения переговоров, основываются на принципах экономической рациональности, и придерживаются поведенческих стратегий, которые максимизируют как внутренние, так и внешние ресурсы [5].

Интегративный стиль ведения переговоров направлен на совместное решение поставленных задач. Интегративные модели основывается на системе ценностей, которая подчеркивает межличностное доверие, сотрудничество и поиск взаимоприемлемых результатов [5].

Коммуникация - передача информации, которая может осуществляться вербальными (устными или письменными) или невербальными средствами. Люди общаются, чтобы общаться и обмениваться идеями, знаниями, чувствами и опытом, а также для многих других межличностных и социальных целей. В рамках коммуникации, мы можем изучать процессы и системы, участвующие как на межличностном, так и на широком социальном уровне, в последнем случае уделяя особое внимание средствам массовой информации и телекоммуникационным системам (телефоны, радио, телевидение, интернет и т.д.) [1].

В условиях современного общества возникают проблемы с развитием коммуникативной толерантности. Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к другим людям. Она показывает степень терпимости к неприятным или неподходящим психологическим состояниям, качествам и действиям партнеров по взаимодействию. По словам В. Бойко общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, чертами личности, моральными принципами человека [2].

Цель нашей исследовательской работы заключается в изучении возможностей тренинговой работы для повышения уровня коммуникативных навыков в ситуации переговоров.

Нами была выдвинута основная гипотеза: тренинговая работа может способствовать повышению уровня коммуникативных навыков в ситуации переговоров.

Экспериментальное исследование состоит из трехдневного тренинга. Первый день будет направлен на формирование коммуникативных навыков. На второй день, респонденты ознакомятся со стилями ведения переговоров. Третий день - решение кейса и применения сформированных навыков.

В экспериментальном исследовании будут принимать участие две группы: экспериментальная и контрольная. В экспериментальную группу будут входить те респонденты, которые будут проходить трехдневный тренинг с целью формирования коммуникативных навыков в ситуации переговоров для решения кейса на третий день. Контрольная группа будет состоять из респондентов, которые будут решать кейс без формирования необходимых навыков.

Нами будут применены такие методы как тренинг, формирующий эксперимент и опрос, который будет включать в себя такие диагностические методики, как «Методика оценивания переговорного стиля» (МОПС) [4] и опросник «Диагностика коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) [3].

В нашей исследовательской работе была проведена проверка на надежность опросника «Диагностика коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко), а также проведен трехдневный тренинг на пилотажной группе. В данном пилотажном исследовании по использованию опросника «Диагностика коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) приняли участие 143 респондента. Выборка по полу: мужчин - 72, а женщин - 71. Возрастной диапазон респондентов - от 20 до 30 лет. По результатам показателей Альфа-Кронбаха, мы можем говорить, что все ситуации (9 ситуаций), кроме третьей (~0,597), будут включены в опросник, для измерения уровня коммуникативной толерантности в рамках тренинга. Тренинг в пилотажной группе показал, что в рамках трехдневного тренинга удалось сформировать коммуникативные навыки и способы выбора эффективного стиля ведения переговоров, которые были применены на третий день тренинга и использованы для решения кейса. В пилотажной группе приняли участие 9 респондентов. Данная выборка состояла из 4 женщин и 5 мужчин.

Пилотажное исследование показало, что данный тренинг в рамках экспериментально-исследовательской работы может быть использован в тренинговых группах в организациях, чья деятельность связана с переговорами в сфере розничной торговли.

Источники и литература

- 1) Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
- 2) Бондырева С.К., Колесов Д.В. Толерантность: (введение в проблему). МОДЭК, МПСИ 2011 –240 с.
- 3) Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Филинь, 2006. – С. 140 – 153.
- 4) Кудинов, С.И. Психодиагностика личности: учебн. пособие / С.И. Кудинов, С.С. Кудинов. – Тольятти: Изд-во ТГУ, 2012. 270 с.: обл.

- 5) Walton, R. and McKersie, R. (1965). A Behavioral Theory of Labor Negotiations, Sage Publications, Beverly Hills.