

УДК 316.6: 159.923
ББК Ю93 88.3
Т 18

Г.Г. Танасов

Кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии; E-mail: Lyoha@econ.kubsu.ru

ЛИЧНОСТНАЯ ОБУСЛОВЛЕННОСТЬ ПОВЕДЕНИЯ СУБЪЕКТА В СИТУАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ С ПАРТНЕРАМИ РАВНОГО И БОЛЕЕ ВЫСОКОГО СТАТУСА

(РЕЦЕНЗИРОВАНА)

Аннотация. Рассмотрена проблема адекватности личностной идентичности человека существующим переговорным ситуациям с равными и более высокими по статусу партнерами. В качестве личностных характеристик переговорщика в анализ были включены: личностная идентичность, макиавеллизм и индивидуальные особенности рефлексивности. Выявлены существенные различия в переживаниях и оценке переговорных ситуаций личностью в зависимости от статуса партнера по переговорам.

Ключевые слова: личностная идентичность, макиавеллизм, рефлексивность, статус, переговорная ситуация.

G.G. Tanasov

Candidate of Psychology, Assistant Professor of the Person's Psychology and the General Psychology Department; E-mail: Lyoha@econ.kubsu.ru

PERSONAL CONDITIONALITY OF THE SUBJECT'S BEHAVIOUR IN THE SITUATION OF NEGOTIATIONS WITH PARTNERS OF EQUAL AND HIGHER STATUS

Abstract. The paper examines the problem related to adequacy of personal identity to existing talk situations with equal- and higher- status partners. An analysis is made of the following personal characteristics of a partner: personal identity, makiavellizm and specific features of reflexivity. Essential distinctions are revealed in experiences and in estimation of talk situations by the person depending on the status of the partner in negotiations.

Keywords: personal identity, makiavellizm, reflexivity, the status, a talk situation.

Исследования прагматически ориентированной коммуникации активно ведутся в разных аспектах: деловой имидж (Е.А. Петрова, Г.В. Довжик и др.), коммуникация в деловой сфере (А.В. Тышковский, А.В. Филиппов и др.), различные аспекты управленческой коммуникации (В.С. Агапов, Э.П. Утлик и др.), доверие в деловых отношениях (Т.П.Скрипкина, И.В. Антоненко и др.), возможности влияния в процессе общения (В.В.Знаков, А.Н. Тарасов и др.).

Важный вид деловой коммуникации – переговоры. Они являются во многом определяющим компонентом успешного управления бизнесом, организации деловых взаимоотношений, уровня конкурентоспособности организации. Переговоры возникают в случаях, когда имеет место конфликт системных или индивидуальных потребностей, рассогласованность в использовании ресурсов, удовлетворяющих определенные нужды пользователей. В контексте такого взгляда обсуждается специфика политических переговоров, деловые переговоры, переговоры в ситуации судебных тяжб и пр. (О.А. Митрошенков, В.И. Курбатов, У.Ф. Линкольн и др.). Как и во многих аналогичных случаях, когда проблема, прежде всего, осознается как значимая, не в научном сообществе, а среди практиков, ее рассмотрение носит преимущественно «инструментальный» характер. Анализируются, обобщаются, классифицируются приемы

действия, обеспечивающие эффективность. Практики в нетерпении ждут быстрых ответов на вопрос: «Что и каким образом делать, чтобы быть успешным?» Это приводит к рассмотрению деятельности в целом и отдельных ее видов как безличной активности. Но в переговорной ситуации субъект не может элиминировать в себе личностное и выступать только лишь инструментом, нацеленным на решение профессиональной задачи. Поэтому в исследовании мы обратили внимание на личностную обусловленность поведения субъекта в ситуации переговоров.

Анализируя факторы, определяющие поведение человека в отношениях с другими людьми, авторы зачастую обращаются к их дифференциации на личностные и ситуативные. При этом ролевые позиции и статус взаимодействующих субъектов традиционно относят к ситуационным факторам, в определенной мере противопоставляя их личностным детерминантам.

Действительно, как в теоретических конструкциях, так и в конкретных эмпирических исследованиях, показано, что поведение субъекта в деловой коммуникации во многом определяется ролевыми позициями и соотношением статусных характеристик партнеров по взаимодействию. Например, Н.А. Федорова показала, что выбор вербальных техник самопрезентации личности регулируется ее ролью в структуре взаимодействия и статусом партнера [1]. Также, по мнению П.Ю. Жукова, фактор статуса оказывает влияние на область компетентности в общении, связанную с «убедительной» коммуникацией [2]. В частности, более высокий статус связан с более уверенной и спокойной манерой разговора, а также умением четко обозначать договоренности. С другой стороны, отсутствие статусных различий между субъектами делового взаимодействия позитивно влияет на качество привлекаемой аргументации. И в этом случае автор трактует ролевые позиции участников взаимодействия как ситуативные факторы, противопоставляемые личностным детерминантам.

В проведенном нами исследовании поведения личности в ситуации переговоров была поставлена задача: рассмотреть и проанализировать эффекты, возникающие в переговорном процессе с партнерами равного и более высокого статуса под влиянием личностных характеристик субъекта. Таким образом, ролевая позиция и статусная характеристика партнера по переговорам не рассматривались исключительно как ситуативный фактор, но как стимул, актуализирующий или подавляющий определенные личностные переменные, обуславливающие поведение в переговорном процессе.

В качестве личностных характеристик переговорщика в анализ были включены личностная идентичность, макиавеллизм, индивидуальные особенности рефлексивности. Почему именно эти характеристики?

Переговоры – один из видов общения, в котором реализуются значимые для человека потребности. Для личности всегда значима потребность в самоидентичности, идентичности [3-5], проблема адекватности ее «внутренней сути» внешним, активно выстраиваемым личностью пространствам и обстоятельствам ее бытия [6, 7]. Одним из таких значимых для личности пространств является пространство отношений с другими людьми. Выстраивая его, человек находится под влиянием потребности получить от партнеров по общению подтверждение реальности своего внутреннего мира, подтверждение знания о себе, сложившихся в опыте его предшествующей жизни самооценочных суждений [8, 9, 7]. Такое подтверждение является необходимым фактором, обеспечивающим чувство идентичности и самоидентичности [9, 5]. В ситуации переговоров именно эта потребность в подтверждении может входить в противоречие с решаемыми в ходе переговоров конкретными задачами. Поиск выхода из трудной для личности ситуации может побуждать ее как к углубленной рефлексии, так и к манипулированию партнером (макиавеллизм), с целью защиты от возможного разрушительного для идентичности личности влияния со стороны оппонента.

Организация и методы исследования.

Выборка включала студентов университета (70 человек), обучающихся социальными профессиями, и опытных переговорщиков (15 человек) различных сфер, у которых переговоры с различными партнерами составляют значительную часть профессиональной деятельности.

Данные по уровню рефлексивности личности получены с помощью методики определения индивидуальной меры рефлексивности А.В. Карпова и В.В. Пономаревой [10]. Определение уровня макиавеллизма как индивидуальной стратегии межличностного взаимодействия проводилось с помощью русскоязычной версии шкалы Мак-IV [11]. Для формирования представления об уровне идентичности личности была использована процедура структурированного интервью, разработанная на базе критериев, определяющих стадии развития идентичности у Дж. Марсиа [12]. Были сформирован список утверждений, по отношению к которому респонденты выражали степень своего согласия с ними, используя для этого 7-балльную шкалу. В результате суммирования баллов результаты респондентов расположились на горизонтальной оси в зависимости от степени выраженности чувства идентичности без деления на статусы идентичности. Указанные процедуры были опробованы на студенческой выборке, после чего был проведен анализ и для работы с опытными переговорщиками составлена сокращенная анкета для изучения личностных характеристик переговорщика.

Для работы с опытными переговорщиками с целью определения характера поведения и восприятия своего партнера была сформирована процедура опроса «Рефлексия переговорного процесса» в форме полуструктурированного интервью.

На первом этапе исследовался характер зависимости между показателями рефлексивности, макиавеллизма и личностной идентичности в группе студентов. Были выявлены статистически значимые, умеренные по силе отрицательные связи: а) между макиавеллизмом и уровнем идентичности ($r=-0,32$); б) между макиавеллизмом и общей рефлексивностью ($r=-0,23$) (см. табл. 1).

Таблица 1.
Корреляционные зависимости между показателями рефлексивности макиавеллизма и идентичности

личностные характеристики	макиавеллизм	идентичность
рефлексивность	-0,23	-0,11
макиавеллизм	-	-0,32

По частным видам рефлексивности (ретроспективная, ситуативная, перспективная, общения) наибольшую отрицательную связь с уровнем макиавеллизма демонстрирует рефлексивность общения ($r=-0,34$), что подтверждает большую заинтересованность макиавеллиста в предмете общения, нежели в своем партнере. У макиавеллиста нет потребности в глубоком и серьезном анализе, понимании «явлений сознания окружающих его людей» [10]. Поскольку «макиавеллизм как личностная характеристика в целом отражает неверие субъекта в то, что большинству людей можно доверять, что они альтруистичны, независимы, обладают сильной волей» [11], то макиавеллистам свойственно в общении ориентироваться не на человека, а на проблему, отсюда более предметный подход к партнеру и более упрощенное, схематичное его рассмотрение.

Состояние наиболее интересующей в предпринятом исследовании переменной – величины уровня личностной идентичности – в рамках всей выборки мало связано с развитостью рефлексивных процессов. Единственная значимая связь уровня идентичности обнаружилась с ретроспективной рефлексивностью ($r=-0,28$). Ретроспективная рефлексивность направлена на анализ прошлых событий и их результатов, что, видимо, несвойственно индивидам с высоким уровнем личностной идентичности. В рассматриваемом соотношении рефлексивность может трактоваться как поиск решения, а идентичность свидетельствовать о найденном решении.

На втором этапе исследовались особенности рефлексии переговорного процесса у опытных переговорщиков в зависимости от воспринимаемого ими статуса своего партнера (партнер, равный по статусу, или партнер с более высоким статусом).

Респондентам предлагалось перед опросом актуализировать в памяти несколько переговорных ситуаций, которые соответствовали бы одному из двух критериев: а) партнер по переговорам воспринимался вами как равный по статусу; б) партнер по переговорам воспринимался вами как более высокий по статусу.

В своих ощущениях перед переговорами с более высокими по статусу партнерами беспокойство обнаружили 86% респондентов, тогда как в ситуации с равными эта цифра падает до 50%. Предположение о том, что преобладание беспокойства свидетельствует о большей субъективной значимости вопросов, затрагиваемых в переговорах с более высокими по статусу партнерами, не оправдалось, поскольку при ответе на следующий вопрос – о беспокойстве за результаты переговоров – разницы между ответами в зависимости от статуса партнера не обнаружилось.

В ситуации общения с равным по статусу отмечается большая направленность на отношение к себе, своему принятию в общении, пониманию себя партнером, положительным сторонам процесса общения. Тогда как в варианте общения с более высоким по статусу партнером главенствуют опасения, связанные с возможной отрицательной реакцией другой стороны, поскольку в позиции ведомого и просящего наиболее задевает отрицательная реакция, на которую нет возможности представить адекватный ответ. В этой ситуации возникающие негативные эмоции приходится гасить в себе. Чувство идентичности страдает из-за отсутствия столь необходимого человеку подтверждения его Я от партнера по общению.

Ожидания определенной динамики отношений партнера в процессе переговоров также зависят от статуса предполагаемого партнера. Наличие у партнера по переговорам более высокого статуса повышает прогноз неблагоприятного исхода для отношений с ним (64% против 35% в ситуации с равным партнером). Полученные данные обнаруживают настроенность респондентов на худшие результаты в оценке переговоров при более высоком статусе партнера. Свой выигрыш, так же как и обоюдный, видится реже, чем в переговорах с равным партнером. При этом также констатируется большая частота обоюдного проигрыша (12% против 3%).

Респондентов также просили высказаться о роли, которую, по их впечатлению, они сами играли в переговорах. Для итогового описания ролей использовались полюсные оценочные характеристики: «положительная» и «отрицательная». Оказалось, что переговорщики значительно чаще приписывают себе негативную роль в переговорах с более статусным партнером, чем с равным (53% против 18%). Чем можно объяснить относительное преобладание количества положительно оцениваемых ролей в общении с равными партнерами?

В переговорах с более высокими по статусу партнерами смещение к отрицательно оцениваемым поведенческим ролям вызвано первоочередной ориентацией субъекта на достижение результата, что подталкивает к пренебрежению качеством общения в части снижения стремления актуализировать свои ценностные конструкты. Также контакт в ходе переговоров с более высокими по статусу партнерами снижает переговорную активность.

В переговорах с более высокими по статусу партнерами скорее используются методы выжидания и приемы непрямого давления, неочевидное манипулирование партнером, использование скрытых рычагов воздействия (макиавеллистская стратегия). Отсюда видимая большая пассивность в артикулировании и продвижении собственных целей в переговорах с более статусными партнерами. Реализации стремления личности полно актуализировать свои ценностные конструкты способствует активность в установлении и развитии контактов на межличностном уровне, что чаще реализуется в отношениях с равными по статусу партнерами.

Респондентам было предложено позиционировать себя и своего партнера (равного по статусу и с более высоким статусом) в переговорной ситуации, используя для этого предложенный в опросной процедуре список возможных ролей: «друг», «партнер», «союзник», «оппонент», «соперник», «чужой». Обобщая выводы, сделанные по результатам анализа позиций, приписываемых респондентами себе и своим партнерам, можно отметить, что получено подтверждение более эмоционально расположенного, личностного отношения в реагировании на переговорные ситуации с равными по статусу партнерами. Оценка себя (приписываемые себе позиции) в отношениях с равным партнером в 86% случаев находится в области положительных значений условной шкалы «друг – чужой». При рассмотрении отношения к партнерам более высокого статуса обнаруживается, что количество положительных значений сокращается до 71% и пик смещается от эмоционально насыщенной характеристики «друг» к более нейтральной характеристике «партнер». Также происходит рост количества характеристик в области эмоционально обедненных оценок «союзник» и «оппонент» с 21% до 47%.

Значимая положительная корреляция выявилась между оценками собственной роли респондентами и их уровнем идентичности в ситуации переговоров с равными по статусу партнерами ($r=0,65$). Это указывает на большую естественность, аутентичность, искренность принимаемой роли в общении с равными по статусу партнерами.

Основные выводы.

Выполненное исследование показало, как в переговорной ситуации проявляется субъектная позиция личности, реализующаяся в активной роли «внутренних условий, опосредствующих внешние воздействия» [13]. Подтверждена связь личностной идентичности, макиавеллизма и рефлексивности с различными эффектами переговорного процесса (эмоциональное состояние, оценка себя и партнера, оценка эффективности переговоров и др.).

Выявлены существенные различия в переживаниях и оценке переговорных ситуаций личностью в зависимости от статуса партнера по переговорам (равный статус или партнер с более высоким статусом).

Более высокий статус партнера по переговорам имеет тенденцию оказывать негативное воздействие на личностную идентичность переговорщика, мобилизуя его к подтверждению собственной значимости. Более высокий статус партнера также обуславливает более выраженное беспокойство перед переговорами, усиление прогноза неблагоприятного исхода, большую вероятность восприятия своей роли как отрицательной и пр.

Отметим обнаруженное отсутствие заметной связи между уровнем рефлексивности респондентов и их уровнем личностной идентичности. Данный факт требует дополнительных исследований и, возможно, доработки методики исследования уровня личностной идентичности.

Примечания:

1. Федорова Н.А. Личностные и ситуационные факторы выбора вербальных техник самопрезентации: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007.
2. Жуков П.Ю. Влияние ролевых позиций на компетентность в общении: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2008.
3. Первин Л.А., Джон О.П. Психология личности: теория и исследования. М., 2000.
4. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 2003.
5. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 2006.
6. Рябикина З.И., Ожигова Л.Н. Общество и человек: объективное в субъективном пространстве личности // Человек. Сообщество. Управление. 1999. № 4.
7. Рябикина З.И., Сомова Е.Г. Личность и ее самоактуализация в общении // Мир психологии. 2001. № 3.
8. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. М., 2001.

9. Менджерицкая Ю.А. Социально-психологические характеристики неподтвержденной личности // Психологический вестник. Ростов н/Д, 1997. Вып. 2.
10. Карпов А.В., Пономарева В.В. Психология рефлексивных механизмов управления. М., 2000.
11. Знаков В.В. Макиавеллизм: психологическое свойство личности и методика его исследования // Психологический журнал. 2000. Т. 21, № 5.
12. Muss R. Theories of adolescence. N. Y., 1988.
13. Брушлинский А. В. Психология субъекта. М.; СПб.: Институт психологии РАН: Алетейя, 2003.