

УДК:37

DOI: 10.17748/2075-9908.2015.7.5/1.255-260

МАРКОВИЧ Вадим Александрович,
соискатель ученой степени кандидата психологических наук, кафедры психологии

MARKOVICH Vadim Aleksandrovich,
Applicant for academic degree of Candidate of Psychological Sciences

ЭФФЕКТИВНОСТЬ БАЗОВОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ

EFFECTIVENESS OF THE BASIC PROGRAM FOR TRAINING NEGOTIATORS

Специфика работы профессионального переговорщика предъявляет особые требования к уровню его компетенции, психологической и физической подготовки и требует учета индивидуальных, психофизиологических и личностных особенностей в ходе обучения. Процесс формирования переговорной культуры должен носить целостный, системный и вариативный характер на базе культурологического, личностно-деятельностного и системного подходов. При осуществлении указанного процесса необходимо использовать разработанные социально-психологические критерии оценки эффективности программы базовой подготовки в целях повышения переговорной компетентности и развития профессионально важных качеств (ПВК) переговорщиков и профайлеров. В рамках исследования проведен социально-психологический эксперимент, в ходе которого испытуемые трех экспериментальных групп поэтапно проходили обучение по разработанной базовой программе подготовки переговорщиков. Полученные в ходе эксперимента результаты позволяют сделать вывод об эффективности реализованной базовой программы подготовки переговорщиков, а также возможности использования в качестве критериев эффективности следующих показателей: положительная динамика количества успешно проведенных переговоров (КУПП), положительная динамика количества выявленных признаков недостоверной информации (КПНИ), положительная динамика изменения общего интегрального показателя (ИПо), отражающего соотношение (иерархию) в зависимости от специализации переговоров) определенных методов анализа иерархий (МАИ) профессионально-важных качеств потенциального переговорщика.

The specific nature of professional negotiators' work implies special requirements to the level of their competence, psychological and physical training and requires consideration of their individual psycho-physiological and personal characteristics during training. The formation process of the culture of negotiations should be holistic, systemic and variable based on the culturological, individual and systemic approaches. During the process of implementation it is necessary to use the elaborated socio-psychological criteria for evaluating the effectiveness of the program of basic training in order to improve the negotiating competences and to develop professionally important qualities of negotiators and profilers. Within the study was conducted a socio-psychological experiment in which members of three experimental groups were trained step by step according to the developed basic program of training negotiators. The results of the experiment show the effectiveness of the basic program of training negotiators as well as the possibility of using as criteria of effectiveness the following indicators: positive dynamics of the number of successfully conducted negotiations, positive dynamics of the number of detected indications of unreliable information, positive dynamics in change of general integral index reflecting the correlation (the hierarchy depending on specialization of negotiations) of methods of analysis of the hierarchies of professionally important qualities of potential negotiators.

Ключевые слова: профессионально-важные качества (ПВК); общий интегральный показатель (ИПо); эффективность программы подготовки; метод анализа иерархий (МАИ); количество успешно проведенных переговоров (КУПП); количество выявленных признаков недостоверной информации; базовая подготовка; критерии эффективности.

Keywords: professionally important qualities (PIQ); general dynamics of the integral indicator; effectiveness of the training programme; method of analysis of the hierarchy process (MAH); number of successful negotiations; number of detected indications of unreliable information; basic training; criteria of efficiency.

Актуальность исследования

Эффективность в психологической и педагогической науке является синонимом понятия «результативность» и трактуется как степень соответствия полученного результата поставленным целям [1, 2, 3, 4, 5]. Действительно, при постановке целей происходит фиксирование тех качеств и свойств, которыми должен обладать объект по завершении определенной деятельности. При этом совпадение результата и цели дают максимальный «эффект» деятельности, то есть максимальную эффективность. Таким образом, для оценки эффективности любой деятельности необходима четкая фиксация целей этой деятельности, а также разработка системы индикаторов для оценки результативности каждого процесса, направленного на достижение этих целей.

Цель исследования состояла в разработке и реализации программы базовой подготовки переговорщиков, а также проверки ее эффективности на основании анализа динамики изменения выявленных критериев эффективности: динамики общего интегрального показателя (ИПо) выраженности ПВК, количества успешно-проведенных переговоров (КУПП) и количества выявленных признаков недостоверной информации (КВПНИ).

Основными задачами исследования являлись:

- разработать и реализовать программу базовой подготовки переговорщиков, включающую первоначальный отбор, блок развития профессионально-важных качеств (БРПВК), блок теоретической и практической подготовки (БТиПП), этапы контроля данных;

- выявить критерии эффективности базовой программы подготовки, разработать методы их количественного определения.

Научная новизна

В ходе исследования дополнены теоретико-методологические представления о социально-психологических детерминантах успешности обучения переговорщиков; систематизирован и уточнен понятийный аппарат исследования. Введены понятия: *общий интегральный показатель* выраженности профессионально-важных качеств переговорщика (ИПо), *интегральный показатель выраженности профессионально-важных качеств* (ПВК) для *экстремальных переговоров* (ИПэп), *бизнес-переговоров* (ИПбп), *переговоров с преобладанием профайлинга* (ИПп), *локальный коэффициент успешности переговоров*, *локальный коэффициент эмоциональной удовлетворенности переговоров*.

Разработана программа базовой подготовки переговорщиков, включающая, в отличие от других авторов, специализированный блок развития ПВК, которая реализована в ходе проведенного в рамках исследования эксперимента. Обоснована эффективность реализованной программы базовой подготовки с точки зрения достижения результатов – положительной динамики критериев эффективности программы подготовки переговорщиков.

Практическая значимость определяется возможностью использования разработанной базовой программы подготовки, как начального этапа обучения по программе комплексной подготовки переговорщиков, а также использованием полученных показателей критериев эффективности для создания системы отбора потенциальных переговорщиков на программу базовой подготовки.

Методы исследования

Для решения поставленных задач использовались теоретические методы научного анализа и обобщения накопленного научного опыта, системно-структурная организация исследования; эмпирические методы:

а) *обсервационные* (наблюдение) б) *психодиагностические* (тестирования, анкетирования, опрос, интервью, экспертная оценка в) *эксперимент*.

В исследовании в качестве основных использовались следующие психодиагностические методики для оценки:

- уровня эмпатии (Э) – «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна;
- уровня эмоционального интеллекта (ЭИ) – методика измерения уровня эмоционального интеллекта Н. Холла;
- уровня социального интеллекта (СИ) – тест Гилфорда на основе композитной оценки;
- коэффициента интеллекта (IQ) – тест Г. Айзенка;
- уровня тревожности (Т) – тест Тейлора в адаптации Т. А. Немчинова и В.Г. Норакидзе;
- надситуативной активности (НА) – методика «Выбор пословиц» и модификация методики «Геометрические фигуры» – «Тающая граница» Маркиной Н.В.;
- логики и скорости мышления (ЛиСМ) – тест Липпмана «Логические закономерности»;
- стрессоустойчивости (СУ) – тест С. Коухена и Г. Виллиансона;
- образной и словесно-логической памяти (ОиСЛП) – тест А.Р. Лурия «Заучивание 10 слов»;
- объема перераспределения и скорости переключения внимания (ОПиСПВ) – тест Бурдона «Корректирующая проба»;
- мотивации – тест выявления преобладания мотивов в обучении Т.И. Ильиной;
- социального интеллекта (СИ) – тест Гилфорда на основе композитной оценки;
- уровня самооценки личности – методика нахождения количественного выражения уровня самооценки по С.А. Будасси.

Для математико-статистической обработки данных использовались следующие методы: метод анализа иерархий (МАИ) Т. Саати, многофакторный анализ обобщенной функции желательности Е.С. Харрингтон, прикладной пакет SPSS 11.5 и Exel for Windows: корреляционный анализ с применением коэффициентов ранговой корреляции Спирмена и линейной корреляции Пирсона. Для определения влияния выявленных ПВК на успешность обучения переговорщиков по программам базовой и специализированной подготовки с целью использования полученной информации в практической деятельности, направленной на создание комплексной программы

подготовки переговорщиков и разработки систем отбора на программы обучения, было проведено эмпирическое исследование методом социально-психологического эксперимента.

Исследование проводилось в Северо-Западном регионе РФ на базе консалтинговой компании ООО «Центр оценки и консалтинга Санкт-Петербурга» (197348, г. Санкт-Петербург, Коломяжский проспект, д.18, бизнес-центр «Норд-Хауз», офис 5-143) в период с 2009 по 2013 г. и включало в себя несколько этапов. Для целей реализации эксперимента была разработана базовая программа подготовки переговорщиков.

Ниже приводится сводная таблица последовательности и структуры программы базовой подготовки.

Таблица 1. Программа базовой подготовки переговорщиков, реализованная в ходе эксперимента

Table 1. The basic training of negotiators realized in the course of the experiment

1. Первоначальный отбор	Показатель					
<i>Критерии первоначального отбора</i>						
Возраст	25-55 лет					
Уровень образования	Высшее образование					
Уровень IQ (тест Айзенка)	Не менее 110 баллов					
Уровень социального интеллекта (тест Гилфорда на основе композитной оценки)	Не менее 38 баллов					
Уровень мотивации к обучению (методика изучения мотивации обучения Т. И. Ильиной)	Преобладание мотивов по шкалам «Приобретение знаний», «Овладение профессией»					
Уровень самооценки (методика нахождения количественного выражения уровня самооценки по С.А. Будасси)	Значение коэффициента ранговой корреляции (r) –показателя уровня самооценки личности в диапазоне {-0,32 - +0,84}					
2. Формирование групп испытуемых	ЭГ-1	ЭГ-2	ЭГ-3	КГ		
<i>Критерии однородности групп</i> -Пол -Возраст -Уровень СИ (социально-го интеллекта) -Уровень IQ						
3. Контроль исходных данных (КИД)	ИПо (общий)	ИПбп (для бизнес-переговоров)	ИПэп (для экстрамальных переговоров)	ИПп (для профайлинга)	КУПП (количество успешных переговоров)	КВПНИ (количество выявленных признаков недостоверной информации)
4. Базовая программа подготовки						
4.1. Блок развития профессионально-важных качеств (РПВК)						
4.2. Контроль данных после блока РПВК (КД-1)	ИПо	ИПбп	ИПэп	ИПп	КУПП	КВПНИ
4.3. Блок теоретической и практической подготовки (ТиПП)						
4.4. Контроль данных после ТиПП (КД-2)	ИПо	ИПбп	ИПэп	ИПп	КУПП	КВПНИ

Критерии эффективности базовой программы подготовки переговорщиков

Динамика ИПо (общего сводного интегрального показателя выраженности ПВК)	Динамика КУПП (количества успешно проведенных переговоров)	Динамика КВПНИ (количества выявленных признаков недостоверной информации)
---	---	--

Эффективность программы базовой подготовки (ПБП) переговорщиков с точки зрения решения поставленных задач и достижения целей обучения определяется в настоящем исследовании по положительной динамике показателей следующих критериев: ИПо, КВПНИ и КУПП. С этой целью нами проведен анализ данных показателей в ходе реализации программы базовой подготовки. Анализировались значения ИПо, КВПНИ, КУПП по ЭГ-1,2,3 и КГ на каждом этапе контроля в ходе эксперимента: КИД, КД-1, КД-2. Ниже приводятся диаграммы изменения показателей эффективности ПБП в зависимости от этапа эксперимента.

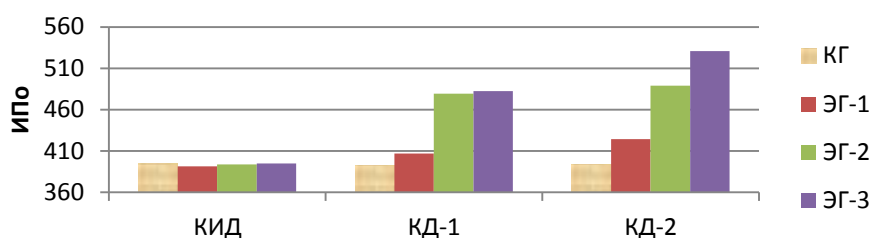


Рисунок 1. Зависимость ИПо по группам испытуемых (среднее значение по группе) от этапа эксперимента

Figure 1. The dependence of the IPO on groups of subjects (average for group) from the stage of the experiment

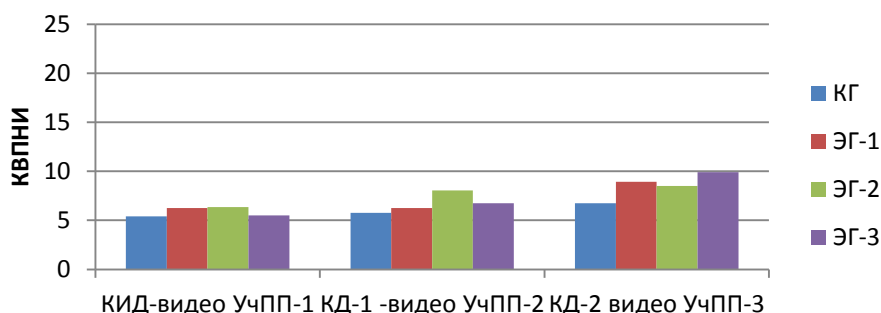


Рисунок 2. Зависимость КВПНИ по группам испытуемых (среднее значение по группе) от этапа эксперимента

Figure 2. The dependence KVTNI groups of subjects (average for group) from the stage of the experiment

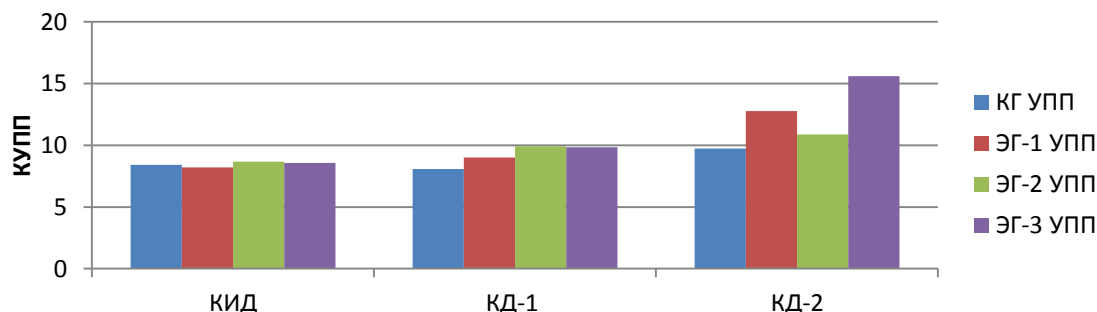


Рисунок 3. Зависимость КУПП по группам испытуемых (среднее значение по группе) от этапа эксперимента

Figure 3. The dependence of the PIC on groups of subjects (average for group) from the stage of the experiment

Результаты проведенного исследования

1. Результаты проведенного исследования свидетельствуют о положительной динамике всех показателей эффективности базовой программы подготовки переговорщиков в экспериментальных группах, подтверждая эффективность разработанной программы базовой подготовки, при этом самые высокие средние показатели ИПо, КУПП, КВПНИ в результате прохождения базовой программы подготовки показывают испытуемые ЭГ-3 (положительная динамика по ИПо 32%, по КУПП – 72%, по КВПНИ – 65%), что объясняется прохождением данной группы обучения в полном объеме (БТиПП и БРПВК). Учитывая, что ЭГ-3 прошла базовую подготовку в полном объеме, данные именно этой группы в дальнейшем исследовании используются при установлении наличия взаимосвязи между уровнем ПВК и успешностью обучения переговорщиков.

2. Полученные результаты свидетельствуют, что наиболее высокие показатели по уровню ИПо показывают испытуемые ЭГ-3, что связано с прохождением ими программы базовой подготовки в полном объеме (БРПВК и БТиПП).

3. В ходе проведенного исследования нами выявлено, что значения ИПо выраженности ПВК у участников КГ значительных изменений в ходе и после эксперимента не претерпели, что связано с тем, что участники КГ не проходят базовую программу подготовки, оставаясь на базовом уровне имеющихся знаний, умений и навыков. Данный вывод подтверждается, в том числе, отсутствием динамики изменения показателей ПВК в структуре интегральных показателей и, как следствие, отсутствием динамики изменения средних значений ИПо.

4. На основании анализа динамики изменения ИПо в ходе эксперимента выявлено, что его динамика изменения в ЭГ-1,2,3 имеет существенные различия.

По ЭГ-1 практически не наблюдается изменение средних значений интегрального показателя на этапе КД-1, так как испытуемые ЭГ-1 на этом этапе не проходят учебный блок РПВК. При этом после прохождения блока ТиПП на КД-2 по ЭГ-1 выявлена динамика положительного изменения ИПо (динамика составила 8,43%), что определяется положительной динамикой ПВК в его структуре. Испытуемые ЭГ-2 и ЭГ-3 на первом этапе (в отличие от ЭГ-1) проходят подготовку по развитию ПВК, реализуя соответствующий БРПВК. В результате БРПВК у испытуемых ЭГ-2 и ЭГ-3 значение ИПо увеличилось на 21,77% и 22,17% соответственно, что также свидетельствует об увеличении значений отдельных ПВК, формирующих структуру ИПо. При анализе влияния на изменение ИПо блоков базовой программы подготовки можно сделать вывод о том, что ИПо в большей степени изменяется в результате влияния БРПВК, по сравнению с БТиПП, что необходимо учитывать при составлении учебной программы подготовки. Ниже приводится сводная таблица изменения ИПо в зависимости от этапов обучения.

Таблица 2. Изменение ИПо в зависимости от этапа обучения
Table 2. The change in the IPO, depending on the stage of training

Группа/этап	Значение ИПо на КИД (уровень сравнения)	Значение ИПо после соответствующего этапа обучения	Значение ИПо на КД-1 или КД-2 минус ИПо на КИД	Динамика изменения ИПо, %
ЭГ-1 (после ТиПП на КД2)	391	424	33	8,43%
ЭГ-2 (после РПВК на КД-1)	394	479	86	21,77%
ЭГ-3 (после РПВК на КД-1)	395	483	88	22,17%

Заключение

Результаты проведенного исследования, полученные в ходе реализации разработанной программы базовой подготовки переговорщиков, формируют базу для последующих этапов исследования – определения структуры интегрального показателя успешности обучения переговорщиков (ИПуоп) и установлении корреляционной связи между ИПуоп и интегральным показателем (ИПо) выраженности ПВК.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Гребенюк О.С. Общая педагогика: Курс лекций. – Калининград: Калинингр. ун-т., 1996. – 107 с.
2. Коджаспирова Г.М., Коджаспиров А.Ю. Словарь по педагогике. – М.: ИКЦ «МарТ», 2005. – 448 с.
3. Новиков Д.А. Модели и механизмы управления развитием региональных образовательных систем. – М.: ИПУ

РАН, 2001. – 83 с.

4. Подласый И.П. Педагогика. Новый курс. Т. 1. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 576 с.
5. Слатенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика. – М.: Академия, 2002. – 576 с.

REFERENCES

1. Grebenyuk O.S. General education: a Course of lectures. [Obshhaja pedagogika: Kurs lekcij]. Kaliningrad: Kalining. Univ, 1996. 107 p.
2. Kodjaspirova G.M., Kodjaspirov A.J. Dictionary of pedagogy. [Slovar' po pedagogike]. Moscow: ICC March, 2005. 448 p.
3. Novikov D.A. Models and mechanisms of development of regional educational systems. [Modeli i mehanizmy upravlenija razvitiem regional'nyh obrazovatel'nyh sistem]. Moscow: Institute of control Sciences RAS, 2001. 83 p.
4. Podlasie I.P. Pedagogy. A new course. [Pedagogika. Novyj kurs]. Vol. 1. Moscow: Humanitie. ed. Center VLADOS, 1999. 576 p.
5. Slatenin V.A., Isaev, I.F., Shiyanov E.N. Pedagogy. [Pedagogika]. Moscow: Academy, 2002. 576 p.

Информация об авторе

Маркович Вадим Александрович, соискатель ученой степени кандидата психологических наук, кафедра психологии, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Национальный государственный Университет физической культуры, спорта и здоровья имени П. Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург, Россия
estimation-spb@yandex.ru

Получена: 24.05.2015

Information about the author

Markovich Vadim Aleksandrovich, Applicant for academic degree of Candidate of Psychological Sciences, Chair of Psychology, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Professional Education, the Lesgaft National State University of Physical Education, Sport and Health, St. Petersburg, Russia
estimation-spb@yandex.ru

Received: 24.05.2015