

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета на диссертацию Рысева Николая Юрьевича на тему «Психологические особенности реализации стратегий влияющего поведения в коммерческих переговорах», представленную на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – Психология труда, инженерная психология, эргономика

Актуальность темы. Междисциплинарный статус переговоров и медиации, их роль в профессиональной и личной жизни человека определяет широту интереса исследователей к вопросу взаимного влияния людей в ситуациях коммуникации и глубину проработки проблемы. Автор справедливо отмечает многочисленность исследований, посвященных психологическим аспектам влияющего поведения, в том числе объясняя это значительным количеством профессий, в которых умение вести переговоры является одной из ключевых компетенций, а также увеличивающимся количеством разного рода конфликтов, требующих грамотного применения стратегий влияющего поведения.

Несмотря на значительную проработанность вопроса, диссертанту удалось достаточно четко определить место своего исследования среди уже имеющихся. В диссертации Рысев Н.Ю. фокусируется на операционализации стратегий влияния, детализирует тактики манипуляций, на основе сравнительного анализа выявляет степень успешности переговорного процесса при использовании разных стратегий ведения деловых переговоров. Идея сопоставления переговорных стратегий в сопряжении с разными типами ситуаций переговоров, конкретизирует представления об их эффективности, определяет их потенциал и ограничения, доказательно обосновывает практику их применения в зависимости от содержания переговоров, личности переговорщиков и их позиций. С этой точки зрения актуальность диссертационного исследования Рысева Николая Юрьевича не вызывает сомнения. Очевидно, что как сама идея – установить предпочтения выбора стратегий переговоров с точки зрения личностной и коммуникационной обусловленности, так и ее реализация – феноменологическое описание предпочтений, их контекстуальный характер, детальный анализ тактик влияния, чрезвычайно востребованы в практике ведения деловых переговоров. Такой подход

несомненно дополняет существующие на сегодняшний день в психологии представления о ключевых закономерностях переговорного процесса.

Научная новизна исследования Рысева Н.Ю. заключается в комплексном исследовании покомпонентного состава пяти стратегий (полный авторский перечень включает 10 стратегий - сотворчество, сотрудничество, компромисс, манипуляция, соперничество, доминирование, служение, приспособление, переключение, бездействие) деловых переговоров и их влияющего потенциала с учетом разных позиций переговорщиков. Это позволило автору оценить преимущества каждой из тактик, их вклада в общую успешность применяемой стратегии, сравнить эффективность, в зависимости от того, в какой стратегии применяется та или иная влияющая тактика. Особую значимость исследование приобретает в связи с фокусировкой на стратегии манипуляции и специфики ее использования в зависимости от контекста. Для этого диссертант прибегает к нетрадиционному для психологических диссертаций теоретическому приему: помимо общих и специфических характеристик переговорных стратегий, он выделяет необходимые, достаточные и дополнительные компоненты психологической манипуляции, соотнося с определенными контекстами (исторический, политический, организационный, маркетинговый и жизненный). Контекстная линия анализа манипулятивных тактик продолжается и при описании разнообразия методов оказания влияния. Контекстный подход в отличие от ситуативного позволил автору подчеркнуть сущность переговорного процесса не в классическом формате – на основе ситуаций, а в – содержательном – через психологические приемы, характерные для определенного типа культур, интересов групп, принятия управленческих решений, субъект-субъектного взаимодействия, повседневной жизни. Это несомненно расширяет операциональный состав переговорных стратегий и обогащает сферу исследования деловых переговоров психологическим пониманием происходящих процессов, усиливая значение личностного влияния переговорщиков друг на друга. Проведенное исследование позволило дифференцировать тактики деловых и личных переговоров, эмпирически верифицировать ситуации удачного использования элементов манипуляции. В результате были созданы профили и рейтинг предпочитаемых тактических приемов оказания влияния для каждой из стратегий.

Ценность для науки и практики диссертационного исследования Рысева Н.Ю. определяются конкретизацией представлений о стратегиях и тактиках переговорного процесса в контексте делового и личного общения, проверкой потенциала влияния каждой из них. *На теоретическом уровне* на основании двух критериев (интенсивность установки на взаимодействие и отношения субъект – субъект/объект) предложена авторская классификация стратегий интерперсонального влияющего поведения, соотносимая с другими разработанными концепциями и дополняющая их за счет психологического видения переговорного процесса в контексте межличностных отношений. Автор утверждает, что предложенный перечень системно описывает переговорные стратегии и снимает ограниченность разработанных ранее моделей, которые обычно включают не более 3-5 вариантов. В тоже время для восприятия было бы более читабельно, если бы предлагаемая классификация, разработанная на основе двух критериев, была бы представлена в графической форме (в виде таблицы или схемы). Также следует отметить широту проведенного теоретического обзора, который не только раскрывает степень разработанности проблемы, но и позволяет увидеть сильные и слабые стороны предлагаемых подходов, их содержательную направленность, а также «лакуны», требующие своей теоретической проработки и эмпирической верификации. Теоретический интерес представляет детализация компонентов манипуляций в сопряжении со стратегиями переговоров, позициями субъектов в разных ситуациях делового и личностного взаимодействия.

Практическая значимость, заключается в том, что полученные в диссертационном исследовании Рысева Н.Ю. данные, проясняют роль каждой тактики в той или иной стратегии, показывая их взаимосвязь с позициями субъектов в переговорном процессе и степень потенциального влияния. Данный аспект диссертации определяет направления психологической работы при подготовке профессиональных переговорщиков и медиаторской поддержки сторон в деловых переговорах. Нельзя не отметить разработанную автором деловую игру для квазиэксперимента, которая может быть использована при проведении тренинговых занятий по развитию соответствующих компетенций, востребованных в разных сферах жизнедеятельности человека. Материалы диссертации представляют практическую ценность при прогнозировании возможных вариантов успешности деловых переговоров, для распознавания манипуляторных

приемов и управлении переговорным процессом. Также полученные теоретические и эмпирические данные могут быть использованы при чтении спецкурса по психологическим проблемам деловых переговоров.

Личный вклад Рысева Н.Ю. в реализацию научного исследования заключается в планировании всех его этапов; соотносимым с целью и задачами выборе исследовательского метода - квазиэксперимента и разработки авторской деловой игры для его реализации, позволяющей варьировать условия выбора действий, процедуры сбора данных; статистической обработки, анализа и обобщения результатов исследования с опорой на современные теоретические представления и эмпирические данные; корректной формулировке выводов и обсуждения полученных результатов.

Достоверность полученных результатов и сделанных на их основании выводов обеспечивается (1) четким и всеобъемлющим анализом моделей влияющего поведения в переговорном процессе, представленных в современной научной литературе, включая стили, походы, стратегии, культуру, установки, формы реагирования и т.д.; (2) четким описанием противоречий проблемного поля исследований деловых переговоров; (3) сопоставлением результатов, полученных при применении квазиэксперимента; (4) обоснованностью выводов. Методическая часть исследования представлена корректным дизайном: при разработке квазиэксперимента обоснованы типы выбранных ситуаций, непротиворечиво объяснен выбор стратегий и отбор тактик влияний, включенных в деловую игру. Достаточная выборка (475 испытуемых) исследования, «зеркальное» деление групп (по два участника А и Б с каждой стороны) позволила собрать богатый эмпирический материал (более 944 ситуации переговоров), который корректно статистически обработан. Использованная автором квазиэкспериментальная модель эмпирического исследования позволила автору контролировать зависимые переменные и пошагово отслеживать совершаемые выборы. Отсутствие у испытуемых информации о том, что они участвуют в исследовании, минимизировало фактор мотивационного влияния на результат. Особо следует отметить качество описания полученных данных, представленных в работе четко, детально (может быть даже излишне) и прозрачно.

Структура работы. Работа имеет нетрадиционную структуры. Вторая глава посвящена описанию разработанной автором деловой игры и процедуре ее реализации в квазиэксперименте. Даны определения основных понятий, встречающихся в деловой игре,

типы ситуаций, порядок смены ролей, содержание самой игры и используемого стимульного материала. Первая и третья главы – традиционные и представляют теоретический обзор и результаты эмпирического исследования соответственно. Диссертация представлена на 130 страницах, иллюстрирована 36 таблицами и 16 рисунками. Библиографический указатель включает 283 источника, из которых 102 работы на русском и 181 – на иностранном языке.

Указывая достоинства диссертации, тем не менее хотелось бы остановиться на некоторых замечаниях по работе.

1. Хотелось бы уточнить, в тексте диссертации используется конструкт «деловые переговоры», разработанная ролевая игра для квазиэксперимента тоже обозначается как деловая, тем не менее в названии работы речь идет о коммерческих переговорах? Какому контексту в конечном итоге было посвящено исследование?

2. Вызывают сомнения формулировки научной новизны (в п.1-3) и положений, выносимых на защиту. Научная новизна исследования в данных пунктах конкретизирована под определенные роли, но если принять во внимание ограничения квазиэксперимента по составу участников, спектру предлагаемых тактик, условной «свободе выбора», то не является ли чрезмерным обобщением декларация того, что «склонность к доминированию и игнорированию больше выражена у менеджеров по продажам, а не у менеджеров по закупкам», что выявлены «ключевые моменты психологической манипуляции». Формулировка «стратегия манипуляции не является наименее предпочитаемой» вообще не понятна, в ней нет содержательной определенности. Положения выносимые на защиту представляют собой пространные описания ситуаций. Из них непонятно, что именно защищается? Что «частота использования стратегий переговоров связана с мерой учета интересов другого» (первое положение, с. 15), но это крайне общее утверждение, похожее скорее на некий постулат, чем верифицированное суждение.

3. Автор использует в качестве критерия оценки «успешность переговоров», но ни из методической части, ни из эмпирической не понятно, каким образом определялась эта успешность (с.118), как начислялись баллы «успешности» (с.119), далее вдруг встречается уже не успешность, а результативность переговоров (с.123), так как же правильно? Или использовалось и то, и другое для оценки. И это синонимы в работе?

4. Наконец, не понятна роль личностных опросников (с.120-121). Автор проверяет их на надежность (с.114), но далее в работе только в отношении респондентов группы А проведено сопоставление личностных характеристик и успешности переговоров. Причем для эмоционального интеллекта и Мак-шкалы используется сравнительный анализ, а для «Большой пятерки» – корреляционный. Логика таких статистических предпочтений не объясняется. Так же как не объясняется, почему не проведен анализ для участников группы Б. Как автор может объяснить более чем скромные результаты сопряжения личностных характеристик и успешности переговорного процесса (по одному показателю на каждую из трех использованных методик)? Почему не проведено сопоставление личностных особенностей и выбранных тактик переговоров, хотя анализ самих тактик занимает практически всю третью главу?

Заключение. Диссертация Рысева Николая Юрьевича на тему «Психологические особенности реализации стратегий влияющего поведения в коммерческих переговорах» соответствует основным требованиям, установленным Приказом от 01.09.2016 №6821/1 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете», а соискатель Рысев Николай Юрьевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03. – психология труда, инженерная психология, эргономика. Пункт 11 указанного Порядка диссертантом не нарушен.

Член диссертационного совета

Доктор психологических наук, профессор

заведующий кафедрой психологии личности СПбГУ



С.Н. Костромина