

**ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ  
АПН УКРАЇНИ**

На правах рукопису

**ДРАГОМИРЕЦЬКА Наталія Михайлівна**

**ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ  
ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЛОВОГО  
СПІЛКУВАННЯ БРОКЕРА**

19.00.03 - психологія праці, інженерна психологія

**А в т о р е ф е р а т**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата психологічних наук

**Київ - 1994**

АВ 30.905

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Інституті педагогіки і психології професійної освіти АПН України.

Наукові керівники - кандидат психологічних наук,  
старший науковий співробітник  
В.В.АНДРІЄВСЬКА  
кандидат психологічних наук,  
доцент Т.К.ЧМУТ

Офіційні опоненти - доктор психологічних наук, ака-  
демیک АПН України В.О.МОЛЯКО  
кандидат психологічних наук,  
доцент Я.І.УКРАЇНСЬКИЙ

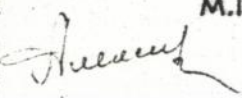
Провідна організація - Український інститут підвищення  
кваліфікації керівних кадрів  
освіти

Захист відбудеться "18" жовтня 1994 р. об 11.00 год.  
на засіданні спеціалізованої ради К 113.04.01 в Інституті  
психології АПН України за адресою: 252033, Київ, вул.  
Паньківська, 2.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці  
Інституту психології АПН України.

Автореферат розіслано "16" вересня 1994 року.

Вчений секретар  
спеціалізованої ради,  
кандидат психологічних  
наук



М.І.АЛЕКСЕЄВА

ЛННБ України ім.В.Стефаника



00777901 (V)

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність проблеми. В економічному житті нашої країни з'явилися нові реалії, нові явища та інституції. Це стосується, зокрема, стрімкого розростання бірж та інституту брокерства. За умов становлення ринку професія брокера стала нині однією з найбільш масових і популярних. Безліч молодих людей в пошуках удачі кидаються в брокерство і, не маючи жодного уявлення про ті вимоги, які ставить ця професія до людини - дуже часто терплять фіаско.

Брокерство - це особливий вид підприємницької діяльності, яка реалізується в формі ділового спілкування шляхом переговорів з партнерами з комерційних угод.

Ефективність ділового спілкування брокера залежить, як показує світовий досвід брокерства, не тільки від його комунікативних здібностей, але й від певних обов'язкових характеристик особистості, які зумовляють ефективність її ділового спілкування. Це, зокрема, орієнтація на успіх, воля до подолання обмежень і до досягнення результату, до найбільш ефективного вирішення актуальних проблем, нахил до ризику та вміння йти на ризик, здатність до діяльності в умовах обмеженої інформації тощо.

Особистісні аспекти діяльності брокера пов'язані як з мотиваційною, так і з організаційно-виконавською сторонами психічної регуляції поведінки людини. Отже, ефективність проведення брокером переговорів залежить від великої кількості професійно-важливих психічних якостей індивіда.

Проте, ґрунтовних психологічних досліджень професії брокера в нашій країні немає. Зокрема, психологами не проаналізовані характерні риси брокерської діяльності та не з'ясовані наукові підходи до оцінки її успішності, не виділені професійно важливі для цієї діяльності психічні якості людини і, зокрема, ті індивідуально-психологічні механізми, що впливають на ефективність переговорів. Відсутні також наукові праці, в яких брокерські переговори розкривалися б як форма ділового спілкування, за допомогою якого суб'єкт досягає мети своєї діяльності.

З огляду на все сказане, об'єктом нашого дослідження став процес переговорів як форми ділового спілкування брокера.

Предметом дослідження є психологічні особливості спілкування брокера в процесі переговорів, спрямованих на організацію спільної діяльності з партнерами.

Мета дисертаційної роботи - виявити психологічні умови і способи підвищення ефективності та культури ділового спілкування брокерів.

Оскільки таке спілкування вимагає певного уміння орієнтуватися в численних і різноманітних комунікативних ситуаціях, гіпотезу дослідження склали такі припущення:

1. Ефективність ділового спілкування брокера значною мірою залежить від певних професійно важливих якостей особистості, її функціонального стану.

Неуспішність в діяльності пов'язана з тим, що психологічні якості особистості не відповідають вимогам професійної діяльності, або потрібні уміння та навички розвинені недостатньо.

2. Цілеспрямоване формування професійно важливих психологічних якостей брокера в ході соціально-психологічного тренінгу відкриває можливості для підвищення ефективності переговорів, які організовує брокер.

Для досягнення мети дослідження та перевірки висунутої гіпотези служитимуть розв'язання таких завдань:

1. Експериментально визначити індивідуально-психологічні властивості брокера, що впливають на ефективність його ділового спілкування.

2. Виявити психологічні механізми ділового спілкування брокера та основні чинники, що визначають ефективність проведення ним переговорів.

3. Розробити і апробувати соціально-психологічний тренінг, спрямований на розвиток професійно важливих психологічних якостей брокера та формування комунікативних умінь і навичок, необхідних для ефективного ведення переговорів.

Методи дослідження. Для виконання поставлених завдань були використані методи спостереження, бесіди, експерименту, аналізу спеціальної брокерської документації, активного навчання.

В процесі експериментального дослідження застосовувались методики: особистісний опитувальник "Акцент 2-90" /інтерпретація діагностичного опитувальника Шмішека/; особистісний опиту-

вальник "Міні-мульти"; методика малювкової фрустрації Розенцвейга; таблиця Крепеліна; методичний прийом по визначенню стратегій, що застосовуються при розв'язанні задач /розроблено на підставі методики Т.К.Горобець-Чмут/; спеціально розроблений соціально-психологічний тренінг.

У дослідженні взяли участь 50 брокерів, з них 27 чоловіків, 23 жінки. Середній вік цих брокерів - 34 роки.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що здійснено психологічний аналіз професії "брокер"; виявлено залежність ефективності ділового спілкування брокера від його індивідуально-психологічних особливостей; розкрито комунікативні чинники, що зумовлюють ефективність ведення переговорів; розроблено соціально-психологічний тренінг, спрямований на розвиток професійно важливих психологічних якостей особистості, а також формування вмінь та навичок, потрібних для ефективного ділового спілкування.

Теоретичне значення роботи полягає у розробці та обґрунтуванні психологічної моделі найважливішої сторони брокерської діяльності - процесу посередницьких переговорів, у виявленні професійно важливих якостей, необхідних для успішного проведення переговорів, а також в експериментальному доведенні можливості підвищення їх ефективності шляхом цілеспрямованого тренінгу певних професійно важливих комунікативних якостей брокера.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати, зокрема опис професійно важливих психологічних якостей брокера, можна використовувати в профконсультуванні та профдобрі; розроблена програма тренінгу може використовуватися для підготовки та перепідготовки брокерів, а також психологічної адаптації до підприємницької діяльності людей, що хочуть змінити професію, в тому числі безробітних.

Надійність та достовірність здобутих результатів забезпечувались послідовною реалізацією теоретичних положень при вирішенні завдань дослідження, кількісним та якісним аналізом здобутих матеріалів, а також значною кількістю використаних методик.

На захист виносяться такі положення:

1. Ефективність ділового спілкування брокера в ході посередницьких переговорів значною мірою залежить від певних його /брокера/ психологічних характеристик.

2. Цілеспрямований вплив на розвиток професійно цінних якостей брокера, а також формування комунікативних вмінь та навичок в ході соціально-психологічного тренінгу відкриває можливості для корекції та підвищення ефективності ділового спілкування брокера.

Апробація результатів дослідження здійснювалась в процесі формульного експерименту, а також при впровадженні рекомендацій в практику роботи деяких посередницьких установ м. Миколаєва та м. Одеси і на курсах обласного Центру перенавчання Одеського Центру зайнятості населення, спрямованих на підготовку безробітних до підприємницької діяльності.

Окремі положення виконаного дослідження доповідались на семінарі-наradі робітників обласного Центру зайнятості /м. Одеса, липень, 1994/. Основні положення та результати дослідження обговорювались на теоретичному семінарі "Підходи до психодіагностики особистості в профвідборі та профконсультуванні" /м. Одеса, 1994/, а також на методичній нараді Одеського обласного центру профорієнтації населення /липень, 1994/.

Результати дослідження використовувались в системі профвідбору на професію "брокер", в процесі психологічного консультування, в організації та проведенні соціально-психологічних тренінгів з брокерами, а також з безробітними, які навчаються професії "менеджер", "брокер", "ділер". Результати дослідження увійшли в три методичних посібники, призначених для використання в профконсультуванні та профвідборі.

Дисертаційне дослідження було обговорено на засіданні лабораторії профорієнтації Інституту педагогіки та психології професійної освіти.

Структура та обсяг роботи. Дисертація викладена на 190 сторінках машинописного тексту, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку основної використаної літератури, яка налічує 234 найменування, з них 30 на іноземній мові, 16 додатків, які містять 52 графіки та повний опис соціально-психологічного тренінгу професійно важливих комунікативних якостей брокера.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У вступі до дисертації обґрунтовано актуальність дослідження поставленої проблеми, визначені його предмет, об'єкт, мета, гіпотеза та завдання; розкриваються новизна, теоретичне та практичне значення роботи, сформульовані основні положення, що виносяться на захист, наведені дані про апробацію роботи.

Перший розділ - "Ділове спілкування як засіб діяльності брокера" складається з трьох параграфів. В ньому подано: характеристику професії "брокер", історію її становлення на Україні; основний зміст брокерської діяльності та поняття її ефективності; аналіз факторів успішності ділового спілкування брокера.

Брокер - це посередник між продавцем та покупцем, страхівником та страхувачим, судовласником та фрахтівником тощо. Метою його діяльності є зведення двох або кількох партнерів для укладання між ними взаємовигідної угоди /І.Гречикова, 1991/.

Сучасна вітчизняна література, присвячена брокерству, вкрай недостатня. Розвиток професії "брокер" розглядається небагатьма економістами /О.В.Ольховиков, 1992; І.А.Бланк, 1992; В.Слуцький, 1992/. Між тим, ця професія не є новою. "Її історія триває протягом всього існування людства. Брокерська справа стала продовженням різних видів посередницьких послуг. Еквівалентом терміна "брокер" є: німецький "маклер", французький "куртьє" або "біржовий агент", дореволюційний російський "спекулянт" /Комерційна енциклопедія М.-Ротшильда, 1899, 1900, 1902; Банківська енциклопедія. Біржа, 1917; О.В.Ольховиков, 1992/.

Сучасний етап розвитку біржової торгівлі на Україні почався у 1990 році. Як визначають дослідники, професія брокера стала однією з найважливіших для становлення нормальних ринкових відносин /І.А.Бланк, 1992; В.Слуцький, 1992/.

Основу брокерської діяльності складають посередницькі операції на біржі, пов'язані з обслуговуванням клієнтів, від характеру взаємовідносин з якими залежить обсяг брокерської діяльності на біржі та її ефективність /І.А.Бланк, 1992/.

Економісти вважають, що ефективність брокерської діяльності характеризується співвідношенням результатів цієї діяльності та витрат на її здійснення і оцінюють її в двох напрямках: ефектив-

ність брокерської діяльності в цілому та ефективність окремих брокерських операцій /агентських, посередницьких, ділерських/ /І.Гречикова, 1991; О.В.Ольховиков, 1992; І.А.Бланк, 1992; А.І.Агеев, 1991; А.К.Яковлев, 1992; А.В.Биков, 1991; А.Василев, 1992/.

Одні з авторів вважають, що в нашій державі брокер виконує функції або торговельного агента, або комісійного торговця /М.А.Сажина і А.Ф.Сажин, 1993; Р.А.Кокорев і І.С.Семенова, 1992/. Інші автори відносять нашого брокера до підприємців, і в умовну групу брокерів включають і тих людей, хто формально має інший статус /наприклад, директор посередницької фірми, його заступник/, але виконують ту ж саму діяльність /Т.В.Корнілова, В.Г.Будігіна, А.П.Корнілов, 1993/. Як і брокеру, їм необхідно володіти професійними вміннями та навичками /І.Гречикова, 1991/.

Особливостями праці брокера є: висока ймовірність непередбачених обставин; збереження і використання різноманітної інформації; розробка стратегії діяльності; велика різноманітність виконуваних операцій; часта зміна об'єктів праці; нерезимний графік праці; складання угод та іншої документації.

Аналіз літератури з теми дисертації, спостереження за діяльністю брокера, вивчення спеціальної брокерської документації свідчать, що головною метою праці брокера є одержання прибутку. Основним засобом досягнення мети в роботі брокера є міжособистісне спілкування, суть якого складає взаємодія людини з людиною.

Специфіка трудової діяльності обумовлює спрямованість його ділового спілкування: брокер має викликати у партнера бажання до встановлення нових ділових стосунків, до підписання нової угоди.

Ділове спілкування брокера має кілька сторін: встановлення взаєморозуміння між партнерами з урахуванням інтересів кожної із сторін; вибір та пошук необхідної інформації, зумовленої новою ситуацією, організація "обміну діями", допомога клієнтам в плануванні спільної діяльності.

Оскільки спілкування брокера є не самоціллю, а лише засобом розв'язання певних проблем, то ефективність його вимірюється просуванням у вирішенні цих проблем із забезпеченням оптимальних шляхів досягнення взаєморозуміння між партнерами.

Показником ефективності брокерської діяльності є не тільки розмір прибутку, але й те, наскільки спілкування з партнерами

дозволяє йому досягнути поставленої мети та налагодити на тривалій основі спільну діяльність клієнтів.

На цей процес впливає ряд факторів. Так, економісти називають: політичну і економічну ситуацію; організацію роботи на ринку; особисті зв'язки; наявність стратегії діяльності; комунікативні вміння, моральні аспекти взаємодії /перш за все, чесність клієнтів/ тощо.

Деякі автори визначають, що найважливішим компонентом організації діяльності брокера є вміння приймати рішення. Виходячи з цього, вони виділяють такі чотири умови ефективності його діяльності: вміння покладатися на самостійний аналіз, раціональність, соціально-психологічні чинники спілкування, особистісні чинники ризику /Т.В.Корнілова, В.Г.Булігїна, А.П.Корнілов, 1993/.

Інші автори вважають, що саме ризик є одним з основних факторів ефективності діяльності брокера. Вони розглядають ризик як діяльність, пов'язану з подоланням невизначеності ситуації неминучого вибору; визначають сутність ризику; досліджують моделі ризику; окреслюють його міру, а також психічні якості, які впливають на ефективність поведінки людини в ускладнених умовах /С.Ф.Макаров, 1989; А.П.Альгін, 1989; Х.Хекхаузен, 1986; М.І.Д'яченко, Л.А.Кандилович, В.А.Понсмаренко, 1985; А.Б.Леонова, В.І.Медведєв, 1981/.

Аналіз літератури та спостереження за діяльністю брокерів дали можливість припустити, що у професіях, пов'язаних з ризиком, людину приваблює можливість різнобічної самореалізації в професійній діяльності. Самі брокери підкреслюють пряму залежність ефективності діяльності від особистісних якостей посередника /Р.А.Кокорєв, І.С.Семенова, 1992; В.Слуцький, 1992/.

Ми виділяємо такі психологічні фактори ефективності брокерської діяльності: рівень розвитку основних психічних функцій брокера, наявність у нього певних здібностей, нахилів, мотивів діяльності, та сформованість волевих якостей. Ці психологічні фактори охоплюють як мотиваційну, так і організаційно-виконавчу сторони психічної регуляції їх поведінки.

З метою виявлення характеру впливу цих факторів на успіх брокерської діяльності були проведені три групи дослідів, спрямованих на оцінку ефективності ділового спілкування брокерів, з одного боку, і на визначення тих їх психологічних характеристик, що

чинять найбільший вплив на ділове спілкування посередника.

Попередній аналіз спеціальної брокерської документації та результатів діяльності посередників дозволив виділити три умовних групи посередників: "найбільш результативні", "результативні", "нерезультативні".

Подальший аналіз результатів дослідження ґрунтувався на порівнянні цих трьох груп, а також порівнянні особливостей діяльності брокерів-чоловіків та брокерів-жінок.

Перша серія експериментів була спрямована на визначення основних властивостей брокера, які зумовлюють ефективність його ділового спілкування. Для цього був використаний тест "Акцент 2-90", що базується на інтерпретації діагностичного опитувальника Шмішека, та концепції акцентуйованих особистостей К.Леонгарда. Відповідно до цієї концепції риси особистості розглядаються нами у взаємозв'язку основних та другорядних стосовно їх впливу на ефективність ділового спілкування брокера /розглядалися як соціально-позитивні досягнення, так і соціально-негативні тенденції/.

Аналіз середніх показників досліджень "найбільш результативних", "результативних", "нерезультативних" брокерів /табл. I/ показав суттєві відмінності між ними, і дав можливість описати "портрет" брокера, що належить до кожної з цих груп. Опис був проведений за чотирма параметрами: позитивні якості брокера, що впливають на ефективність його діяльності; негативні якості, що дезорганізують його діяльність, та знижують її ефективність; умови загрози виникнення конфліктів в професійній діяльності, які виявляються в міжособових контактах; сприятливі умови діяльності брокера як способу реалізації його неусвідомлюваних бажань та потреб.

Позитивними якостями для брокерів першої умовної групи були визнані: прагнення до посередницької діяльності; намагання досягти високих показників у будь-якій діяльності; жадоба самостійності; високі вимоги до себе; висока пристосовуваність до людей, здатність зацікавити інших; енергійність; оптимізм, деяка авантюристичність; ретельність; надійність в роботі.

Негативними в цій групі були такі якості: нахили до аморальних вчинків та асоціальних дій /на вигляд соціально-припустимих/; низька схильність до рефлексії; впертість у запереченнях; підви-

Таблиця I

Середні показники дослідження брокерів  
з використанням методики "Акцент 2-90"

Показники, які порівнюються	"Найбільш результативні" брокери		"Результативні" брокери		"Нерезультативні" брокери
	чоловіки	жінки	чоловіки	жінки	чоловіки
гіпертимність	19,8	22,5	19,5	21,0	20,2
застрагання	15,7	13,5	14,5	13,6	11,5
емотивність	11,1	17,5	14,2	14,4	12,7
педантичність	13,3	15,9	12,2	14,0	15,0
тривожність	5,2	7,2	5,6	7,2	3,6
циклотимність	11,6	4,5	8,2	7,2	12,7
демонстративність	13,0	20,0	16,2	16,0	15,5
збудливість	10,5	6,0	8,2	7,2	9,0
дистинктивність	11,5	6,0	11,2	9,1	10,5
екзальтованість	12,0	12,0	11,4	13,4	13,0
інтроверсія	12,7	9,5	12,0	10,4	12,7

цена вразливості; неприйняття обґрунтованої критики; схильність до алкоголізації.

Загроза конфліктів в міжособистісному спілкуванні брокерів першої умовної групи може виникати за умов обмеження активності, одностантності діяльності; ураження самолюбства; блокади лідерських тенденцій; відчуття недостатньої уваги та схвалення; перешкоди реалізації інтересів; недооцінки заслуг, а також надто високих домагань.

Сприятливим ґрунтом для цієї групи брокерів є постійне спілкування, робота, що дає почуття незалежності та можливість виявити себе, часта зміна діяльності, вражень, роз'їзди.

В другій умовній групі брокерів, крім таких позитивних якостей як енергійність, прагнення діяльності, оптимізм, намагання досягти успіху та певного соціального стану, високої пристосованості, необхідно підкреслити і такі сторони, як прагнення досягнення мети, наявність захисних реакцій проти уражень.

Дуже чітко розрізняються негативні чинники, що знижують ефективність діяльності "найбільш результативних" і "результативних" брокерів. Так, жінкам другої умовної групи брокерів притаманна часта зміна настрою, песимістичне сприйняття оточуючого середовища, постійний страх за наслідки своєї праці, зниження мотивації досягнення мети, зайва самовпевненість. "Перевагою" для цієї ситуації можна назвати намагання змінити існуючий стан, але з іншого боку, це ж може бути і загрозою виникнення конфліктів, оскільки зайнята позиція "мета понад усе".

Загрозою виникнення конфліктів також може бути те, що нахили до надмірного спілкування призводять до пропуску важливих для діяльності брокера подій /і в цих ситуаціях відповідальність може переноситись на інших/; також викликає конфлікти занадто високий рівень домагань при недостатніх знаннях, вміннях та комунікативних навичках, компромісність, яка супроводжується зовнішньою демонстрацією м'якості при вирішенні питань, від чого страждають результати діяльності.

Чоловіки другої умовної групи характеризуються високою мотивацією досягнень, виявленням дипломатичності, артистизму. Однак їх надмірна самовпевненість часто не дає можливості визначити стратегію уникнення проблем та їх розв'язання в діловому спілкуванні. Загроза конфліктів може виникати в ситуації недооцін-

ки їх заслуг, "скидання з п'єдесталу", ураження інтересів. Брокери цієї групи можуть самі провокувати конфлікти.

Стосовно третьої умовної групи брокерів, слід відзначити, що їх занадто велике прагнення до спілкування /яке провокується потребою уваги та схвалення/ негативно впливає на ефективність діяльності. Спостерігається зниження мотивації досягнення мети, а також нахил до прожектерства, зміни професій та місць роботи. В багатьох ситуаціях спостерігається виразна тенденція до перекидання відповідальності на інших, а також хворобливе ставлення до зауважень. Все це створює загрозу виникнення конфліктів: через недостатньо серйозне ставлення до себе, до роботи, до інших. В умовах вимушеної самотності, одноманітної діяльності брокер третьої групи може виступати ініціатором конфлікту та бути його активною стороною. Невміння керувати своїми вчинками призводить до комунікативних проблем при укладанні угод з іншими партнерами.

З метою визначення професійно важливих особистісних властивостей брокера на рівні їх суб"ективного переживання було проведено другу серію експериментів з використанням методики "Міні-мульти".

Брокери першої умовної групи поставились до процедури тестування з небажанням, хоча взагалі в нашому експерименті посередники всіх трьох груп намагались продемонструвати себе з позитивного боку.

Аналіз даних тестування виявив наявність у брокерів прагнення приховати свої проблеми, бути обережними у висновках, що пов'язане з їх демонстративністю. Це особливо стосується першої умовної групи брокерів.

Порівняння середніх показників дослідження "найбільш результативних" брокерів /табл. 2/ показало, що у чоловіків вищими є цілепокладання, гнучкість, сублимація асоціальних тенденцій в діяльності, оптимістичність, підприємливість. У жінок відзначаються нахил до драматизації існуючого стану, потреба ідентифікації із своїм новим соціальним статусом, необхідність вирішення проблеми будь що. Спостерігаються також приховані тенденції істероїдності, що дає можливість припустити імпульсивність, яка може виявитися в стресових ситуаціях.

У жінок другої умовної групи /табл. 2/ спостерігається орієнтація на зовнішню оцінку, нездатність і небажання рахуватися з

Таблиця 2

Середні показники результатів дослідження  
брокерів з використанням методики "Міні-мульти"

Шкали	"Найбільш результативні" брокери		"Результативні" брокери		"Нерезультативні" брокери
	чоловіки	жінки	чоловіки	жінки	чоловіки
L - брехні	54,8	50,5	56,0	52,0	63,0
F - достовірності	57,2	54,5	50,2	50,0	51,2
K - корекції	51,2	41,0	50,8	57,3	50,7
I - соматизації тривоги	46,8	35,0	40,2	46,0	43,7
2 - депресивних тенденцій	44,8	35,5	41,0	39,6	42,5
3 - емоційної лабільності	44,8	39,0	39,5	46,0	41,7
4 - реалізації емоцій- ної напруженості	51,2	51,2	50,5	41,0	44,0
6 - ригідності афекта	48,8	48,8	43,0	38,0	36,5
7 - фіксації тривоги	44,5	44,1	37,7	40,0	42,0
8 - індивідуалістич- ності	44,1	44,5	41,0	40,6	41,0
9 - заперечення триво- ги, гіпсманіакаль- ні тенденції	54,8	44,5	43,6	46,6	48,7

людьми близького кола, нахили до самодокорів та докорів оточуючим, потреба викликати почуття провини у інших; виявлена тривога не дає можливості йти на дії, пов'язані з ризиком; спостерігаються нахили до приховування своїх емоційних проблем; нахили до порушення норм і в той же час, висока вимогливість щодо виконання цих норм іншими. У цієї групи брокерів виявлено комунікативні проблеми.

Результати тестування чоловіків другої умовної групи брокерів /табл. 2/ також відрізняється від результатів першої умовної групи брокерів. Так, чоловіки "результативної" групи незадоволені своїм станом, вони мають утруднення комунікативного характеру. У них недостатньо переборюється тривога, що може потягти за собою інтенсивну алкоголізацію. Для цієї групи важливе зовнішнє схвалення їх діяльності, що завдає прямих асоціальним виявам поведінки. Спостерігаються нахили до впертості у запереченнях. Все це свідчить про дисгармонійність через різноплановість тенденцій. В ситуаціях невдач спостерігається бажання перекласти відповідальність на інших, недостатні здібності до послідовних дій та логічних умовисновків. Вказані тенденції мають захисний характер.

Третя умовна група брокерів відрізняється від першої та другої. У "нерезультативних" брокерів /табл. 2/ виявлено: труднощі у соціальній адаптації; тенденції до виникнення тривожності; нездатність регулювати свою поведінку в рамках прийнятих норм. Нахили до ризику виявляються у них в діях, які не дають позитивного наслідку.

Третю серію експериментів було проведено з використанням таблиці Крепеліна. Результати графіків першої умовної групи брокерів /гр. № 1/ дали можливість зробити висновок, що в умовах високої мотивації йде мобілізація їх внутрішніх ресурсів. Жінки цієї групи докладають менше зусиль для досягнення поставленої мети, ніж чоловіки.

Результати другої умовної групи брокерів /гр. № 2/ відповідають показникам вище середньо-групового рівня концентрації уваги, пам'яті, мислення, а також працездатності. У жінок другої умовної групи ці показники вище, ніж у чоловіків. У третьої умовної групи брокерів /гр. № 3/ недостатньо виражені зусиль для досягнення поставленої мети.



Таким чином, з цих трьох експериментів можна зробити висновок, що на ефективність ділового спілкування брокера впливають такі пов'язані між собою психологічні та психофізіологічні фактори, як: рухливість нервової системи; концентрація, розподіл та переключення уваги; оперативність мислення; швидкість реакції; нервово-психічна стійкість.

Ці фактори взаємопов'язані із вираженою стійкою спрямованістю індивіда на підприємницьку діяльність, його схильності: до зміни обстановки та видів діяльності, до ризику, до подолання обмежень, до орієнтації на соціальне оточення.

Професія брокера ставить ряд вимог і до структури психічних якостей індивіда. Можна рангувати ці якості за їх домінуючим впливом на процес ділового спілкування брокера. Так, провідними будуть комунікативні якості, що включають дипломатичність, артистизм, гнучкість; цілепокладання, мотивація досягнення успіху в професійній діяльності, ініціативність, пошук нового, здатність упевнено та швидко приймати рішення. Допоміжними можна вважати здатність до поглибленого аналізу подій, реальної оцінки обстановки та оточення; довільне регулювання своїх емоцій, вчинків, настроїв.

Необхідно також підкреслити важливість фактору часу, та фактору ризику, які впливають на особливості взаємозв'язку між характером зовнішнього впливу та індивідуальними можливостями суб'єкта.

У другому розділі - "Переговори, як специфічна форма ділового спілкування брокера" - розглядається проблема багатомірності та взаємозв'язку психологічних факторів, описаних у першому розділі, аналізується їх вплив на процес ділового спілкування брокера і клієнта, який відбувається у формі переговорів. Зокрема, дається визначення, здійснюється класифікація та аналізується структура переговорів, які проводить брокер.

У даній дисертаційній роботі переговори розглядаються як специфічна форма ділового спілкування, за допомогою якої брокер встановлює контакти з партнерами з метою прийняття взаємовигідної угоди.

На основі аналізу специфіки ділового спілкування брокера, описаного в першому розділі, спостережень за процесом проведення переговорів посередником була запропонована така класифіка-

ція типів торгово-посередницьких переговорів: переговори при визначених намірах сторін щодо організації сумісної діяльності; переговори при невизначених намірах сторін; переговори при прихованих намірах сторін.

На всіх етапах проведення переговорів важливим є процес міжособистісного сприймання. В основі його лежать механізми ідентифікації, рефлексії, емпатії, які залежать від рівня розвитку психофізіологічних функцій, здібностей посередника, стійкої спрямованості на підприємницьку діяльність, сформованості комунікативних вмінь та навичок, що впливають на ефективність ділового спілкування.

В дослідженні виділено чотири групи психологічних явищ, що впливають на ефективність переговорного процесу: міжособистісне сприймання; прийняття рішення самостійно та в групі; інформаційний обмін; саморегуляція. Взаємозв'язок їх виявляється в стресових ситуаціях, а також в ситуаціях перешкоди в процесі переговорів, коли блокуються активовані потреби брокера, чи мають місце тимчасові обмеження, а результат переговорів є особливо значущим для посередника. Це все відбивається у типах реакцій брокера в процесі ділового спілкування.

Для визначення типових реакцій брокера було використано методку малювкової фрустрації Розенцвейга. Кожна з трьох умовних груп посередників тестувалася після кожного виду переговорів.

Аналіз результатів виявив, що перша група переговорів /згідно класифікації/ призводить до позитивних результатів в усіх трьох умовних групах брокерів. Практично відсутні фрустраційні реакції, конфлікти, витрачається мінімум зусиль для прийняття взаємовигідного рішення.

Друга група переговорів частіш за все викликає реакції самозахисту через складність укладання угод. Третя група переговорів викликає у брокерів тенденції екстерторизації, агресивного ставлення до партнерів спілкування, а також заперечення своєї вини. Цей стан підтовкує до розв'язання ситуації самим брокером з використанням різних стратегій проведення переговорів.

Існують різні підходи до визначення стратегій /Дж.Брунер; А.Р.Дурія; В.О.Моляко; Д.О'Шонессі; І.Ансоффі; В.Зігерт; Л.Ланг; Р.Фішер; У.Юрт; М.Мескон; М.Альберт; Ф.Хедоурі тощо/.

Під стратегією в даній роботі розуміється загальна схема досягнення бажаного результату. Систему конкретних дій по реалізації цієї стратегії було названо тактикою.

Визначення використаних брокерами стратегій проводилось з допомогою методичного прийому, розробленого на основі методики визначення стратегії розв'язання задач Т.К.Горобець-Чмут /1970/.

Аналіз результатів експериментів дав можливість виділити стратегії, умовно названі: цілісною /характеризується тим, що сторони висувать декілька варіантів вирішення проблеми одночасно;/ вибірковою /відрізняється тим, що сторони проводять пошуки різних варіантів рішення за окремими ознаками, вигідними одній із сторін, а варіанти вирішення проблеми чітко не пропонуються;/ поетапною /характерне те, що на кожному етапі переговорів або приймається, або ні певний варіант вирішення проблеми;/ ризиковою /побудована або на розрахованому ризику, що приносить позитивний результат, або на авантюрному ризику, під яким немає жодного точного розрахунку;/ цілісно-поетапнок, цілісно-ризиковою, поетапно-вибірковою, вибірково-ризиковою /містять в собі характерні риси тих чи інших простих стратегій/.

Результати експериментів показали, що перша умовна група брокерів частіше використовує поетапну стратегію, рідше вибирає цілісну та поетапно-цілісну стратегії вирішення проблеми на переговорах. Брокери другої умовної групи використовують вибірковою та поетапно-вибірковою стратегії, а вибірково-ризиковою стратегію - тільки жінки цієї групи. Відповідні стратегії формуються брокерами в залежності від складності проведення ними переговорів.

Спостереження за процесом проведення брокером переговорів, аналіз результатів експериментів показав, що ефективною стратегією проведення переговорів є цілісна стратегія. В ситуації, коли необхідно терміново прийняти рішення, ефективною може бути і цілісно-ризикова стратегія. В умовах необмеженого часу, коли необхідна уважна перевірка кожної висунутої гіпотези, можуть бути ефективними поетапна і цілісно-поетапна стратегії.

У третьому розділі - "Формування соціально-психологічних вмінь і навичок - важливий шлях підвищення ефективності ділового спілкування брокера" - розглядається такий спосіб формування

вмінь та навичок, необхідних для професійної діяльності брокера, як соціально-психологічний тренінг.

В цьому розділі на основі розгляду літератури обґрунтовується необхідність використання активної форми роботи в процесі формування вмінь та навичок проведення переговорів.

Аналіз літератури та результати експериментальних даних дали можливість сформулювати мету тренінгу: підвищення компетентності брокерів стосовно власних мотивів, фрустрацій, можливостей в міжособистісному спілкуванні, а також у розумінні мотивів, стратегій та цілей партнерів по переговорах; оволодіння засобами ефективною міжособистісною взаємодією в процесі проведення переговорів.

Також були визначені завдання тренінгу: розширення знань про переговорний процес; формування вмінь долати психологічні бар'єри в спілкуванні, вступати в контакт з партнерами у переговорах, приймати рішення /самостійно та в групі/, використовувати найбільш ефективні стратегії для укладання угоди; розвиток комунікативних навичок /активного слухання, рефлексії, емпатії, ідентифікації/; корекція поведінки членів групи.

Для виконання поставлених завдань тренінгу були використані різні описані в літературі методи та прийоми /прийняття рішення, рольових ігор, пантоміми, метафор, асоціацій, елементи музарттерапії, аутогенне тренування, завдання, що розвивають навички соціально-психологічної рефлексії і емпатії та ін./.

Розглядається структура тренінгу та методика його розробки. Обґрунтуванням необхідності проведення розробленого тренінгу є те, що, по-перше, повторення певних завдань зростаючої складності дає можливість підтримувати, розвивати і коригувати вияв індивідуально-психологічних особливостей кожного учасника тренінгу, формувати вміння та навички, необхідні для ефективного ведення переговорів; по-друге, забезпечується активна участь самої особи в процесі розвитку з урахуванням її попереднього досвіду, знань та індивідуальних особливостей; по-третє, це є шлях застосування здобутих знань на практиці.

Дається аналіз результатів проведення соціально-психологічного тренінгу з другою та третьою умовними групами брокерів. Акцент робиться як на особистісних, так і на міжособистісних аспектах сприймання: перші розглядаються в плані розвитку індивідуаль-

но-психологічних особливостей брокера, другі - з точки зору механізмів соціальної перцепції, що відіграють визначну роль в процесі переговорів. Також розглядається спрямованість тренінгу на виховання гуманності - риси, надзвичайно важливої для вирішення проблем в умовах жорсткості економічного середовища.

У заключенні підсумовуються результати дослідження, які підтвердили висунуту гіпотезу і положення, винесені на захист, окреслюються перспективи подальшого вивчення проблеми.

Узагальнення результатів дослідження дозволило зробити такі висновки:

1. Переговори в сфері діяльності брокера виявляються як специфічна форма його ділового спілкування, метов якого є не тільки укладання тимчасової торговельної угоди, але й забезпечення довготривалого взаємовигідного спілкування незалежно від типів торгово-посередницьких переговорів /при визначених намірах сторін щодо організації сумісної діяльності, при невизначених намірах сторін, при прихованих намірах сторін/.

Досягти цієї мети можна шляхом використання ефективних стратегій проведення переговорів /цілісної, цілісно-ризикової, цілісно-постатної стратегій/.

2. Ефективність ділового спілкування брокера залежить від рівня розвитку його основних психічних функцій /рухливість нервової системи; концентрація, розподіл та переключення уваги; оперативність мислення; швидкість реакції; нервово-психічна стійкість;/ наявності у нього певних здібностей /комунікативних, до прийняття рішення, поглибленого аналізу подій, реалістичної оцінки ситуації, саморегуляції;/ стійкої спрямованості на посередницьку діяльність /нахили до зміни умов діяльності, до ризику, до подолання обмежень, орієнтація на соціальне оточення тощо/.

Ця система охоплює як мотиваційну, так і організаційно-виконавчу сторони психічної регуляції його поведінки в процесі ділового спілкування.

Неуспішність в діяльності пов'язана з тим, що психологічні якості особистості не відповідають вимогам професійної діяльності або потрібні уміння та навички розвинені недостатньо.

3. Цілеспрямований розвиток індивідуально-психологічних особливостей брокера, а також формування недостатньо виявлених у нього комунікативних умінь та навичок, розвитку ем-

патії, рефлексії, ідентифікації помітно послаблює негативні явища в переговорному процесі, створюючи тим самим умови для ефективності ділового спілкування брокера.

Реальним засобом підвищення ефективності ділового спілкування брокерів є формування у них потрібних умінь та навичок шляхом соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на вироблення у кожного учасника форми поведінки, адекватної з точки зору вирішення брокером професійних та особистісних проблем.

4. Результати дослідження, описані в даній дисертаційній роботі, можуть бути використані в профконсультуванні та профдоброті, і розглядатись як один з підходів до вивчення індивідуально-психологічних особливостей брокера та їх впливу на ефективність ділового спілкування; розроблений соціально-психологічний тренінг може використовуватись як форма цілеспрямованого інтенсивного навчання соціально-психологічним вмінням та навичкам брокерів та безробітних, що виявили бажання займатись посередницькою діяльністю, як один із засобів психологічної адаптації до нової професії.

Перспективи подальшого дослідження проблеми ми бачимо у виявленні психологічних аспектів всіх форм діяльності брокера, у складанні професіограми брокера, поглибленні аналізу психологічних умов гуманізації торговельно-посередницьких взаємовідносин, у подальшій дослідницькій роботі, спрямованій на вивчення психологічної структури професійної діяльності брокера.

Основний зміст роботи відображено в таких публікаціях:

1. Підходи до професіограми брокера: Метод. посібник для використання в профконсультації та профдоброті. - Одеса, 1994. - 23 с. /У співавт. з М.І.Відгорчиком/.

2. Соціально-психологічний тренінг як один із шляхів розвитку комунікативних здібностей підприємників /брокерів, менеджерів, та ін./: Метод. посібник для використання в профконсультаційній роботі. - Одеса, 1994. - 43 с.

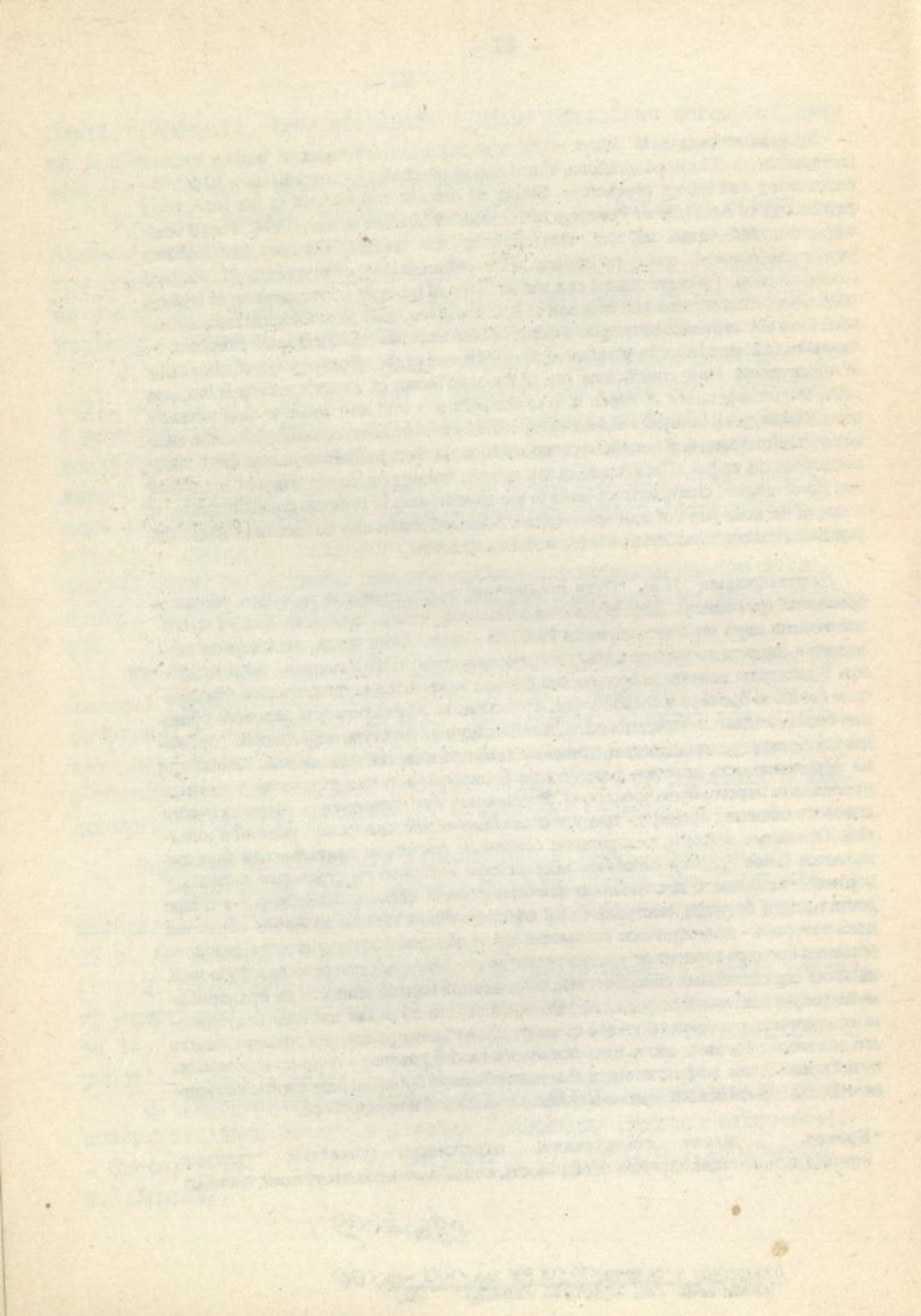
3. Інформаційно-методичні рекомендації з організації профконсультаційних послуг в міських /районних/ Центрах зайнятості. - Одеса, 1994. - 17 с. /У співавт. з В.Т.Крук, О.І.Дорофеевою, М.І.Хамрай/.

Dragomiretzkaya N.M. Ways of improvement of effectiveness of broker business communication. Thesis of candidate of sciences in psychology - specialization 19.00.03 - engineering and labour psychology. Sitting on defence will be held in the Institute of psychology of Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine in Kiev 1994. Thesis deals with the individual psychic characteristics of broker, his or her abilities psychophysiological, main inclinations which influence the effectiveness of business communication. Talks are treated as a specific form of business communication of brokers (definition, classification and structure of talks are given; main psychological mechanisms which form and influence strategy and tactics of business talks are determined. Proposed by the author training in socio-psychological skills is one of the effective ways of stimulating of effectiveness. Main conclusions: one of the main means of broker's activity is business talks, the main purpose of which is to cookey partner's wish and desire to sing mutually beneficial bargain; business talks are the specific form of business communication the main aim of it is long term and beneficial communication; brokers inclination to business activity determines his or her effectiveness in this sphere; training on development of individual and psychological characteristics leads to the effectiveness in business communication. It is one of the main ways of goal achievement. Achieved results may be used in professional psychological consultations and in professional selection.

Драгомиретська Н.М. "Пути повышения эффективности делового общения брокеров" (рукопись). Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 - психология труда, инженерная психология. Защита состоится в Институте психологии АПН Украины, г.Киев, 1994 год. В диссертационном исследовании рассматриваются индивидуально-психические свойства брокера и способности, влияющие на эффективность делового общения брокера (дается определение, классификация и структура переговоров, проводимых брокером; выделяются основные психологические механизмы, влияющие на эффективность ведения переговоров брокером, а также стратегии и тактики проведения переговоров брокером). Важнейший путь повышения эффективности делового общения брокера - тренинг социально-психологических умений и навыков. Основные выводы диссертации: основным средством деятельности брокера является такое деловое общение, посредством которого он стремится вызвать у партнера желание к заключению взаимовыгодной сделки; переговоры в сфере деятельности брокера выступают как специфическая форма делового общения, цель которого - долгосрочное взаимовыгодное общение; эффективность делового общения брокера зависит от уровня развития его основных психических функций, наличия определенных способностей, выраженной направленности на предпринимательскую деятельность; целенаправленная работа по развитию индивидуально-психологических свойств брокера создает условия для повышения эффективности его делового общения; социально-психологический тренинг - один из важнейших путей повышения эффективности делового общения брокера; результаты исследований могут быть использованы в профконсультации и профотборе.

\* Брокер, ділове спілкування, переговори, стратегії, тактики, індивідуально-психологічні особливості, соціально-психологічний тренінг.

*Dragomiretzkaya*









AB 30.905

**AB 30.905**