Київський університет імені Бориса Грінченка

ШАТИЛО ЮЛІЯ ПЕТРІВНА

УДК 159.943.7:341.76-057.87(043.3)

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук

Київ – 2016

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Національному авіаційному університеті Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент
Блінов Олег Анатолійович,
Національний авіаційний університет, доцент кафедри соціальних технологій.

Офіційні опоненти: доктор психологічних наук, професор
Помиткін Едуард Олександрович,
Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, завідувач відділом професіології і психолого-педагогічної діагностики;

кандидат психологічних наук
Шопіна Марина Олександрівна,
Київський університет імені Бориса Грінченка, доцент кафедри методики та психології дошкільної і початкової освіти Інституту післядипломної педагогічної освіти.

Захист відбудеться 29 грудня 2016 року о 12.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 26.133.04 у Київському університеті імені Бориса Грінченка за адресою: 04053, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 18/2.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Київського університету імені Бориса Грінченка за адресою: 04212, м. Київ, вул. Маршала Тимошенка, 13-б.

Автореферат розісланий «25» листопада 2016 р.

В.о. ученого секретаря
спеціалізованої вченої ради В. П. Кутішенко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах динамічного розвитку українського суспільства, інтенсивного виходу вітчизняних компаній на зовнішній ринок, що впливає на розвиток економіки та підвищення авторитету України на міжнародній бізнес арені, виникає нагальна потреба у підготовці висококваліфікованих фахівців з міжнародних відносин, що є запорукою ефективності економічного та соціокультурного розвитку держави. Все це стає причиною зміни спрямованості сучасної освіти на активне навчання, підвищення відповідальності студента, розширення його автономії, розвиток у студентів-міжнародників таких вмінь та навичок, які відповідають стратегічним планам роботодавців як вітчизняного, так і світового ринку праці.

Одним із основних інструментів майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників є ділові переговори, успіх яких залежить від ефективності комунікативної поведінки фахівця, його здатності до здійснення якісного спілкування в різноманітних (в тому числі і проблемних) ситуаціях професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях з представниками різних країн, здатності переконувати співрозмовників, встановлювати емоційний контакт, активно слухати. Однак, недостатній рівень розвитку у майбутніх фахівців-міжнародників комунікативних навичок ведення переговорів, які є важливим елементом у системі їхньої комунікативної компетентності, призводить до збільшення тривалості адаптації молодого спеціаліста в професійному середовищі і зниження успішності його діяльності.

Наукова спільнота приділяє велику увагу дослідженню психологічних закономірностей спілкування в процесі ведення переговорів як таких (І. О. Баклицький, К. Йонссон, Л. В. Матвєєва, Н. І. Прокофьєва, Я. Стейн та ін.), а також і вивченню їхніх різноманітних проявів зокрема: особливостям переговорів в екстремальних умовах (М. В. Андреєв, М. М. Петров, Л. Томпсон); переговорам як засобу запобігання і розв'язання конфліктів (А. Я. Анцупов, І. О. Куревіна, Б. І. Хасан, А. І. Шипілов, Т. П. Яхно); соціально-психологічним аспектам переговорної діяльності (К. І. Кимпеляйнен); особливостям ведення ділових переговорів – спілкування партнерів з метою досягнення спільного рішення (Р. Фішер, У. Юрі); міжнародним переговорам в бізнесі та політиці (І. О. Василенко, М. А. Хрустальов); особистісним стилям ведення переговорів (Б. Браун, Ф. Ч. Ікле, М. М. Лебедєва, Дж. Рубін); психологічним особливостям прояву рефлексії в ході переговорів (О. І. Донцов, М. В. Коваль) та ін.

Проблему формування та розвитку комунікативних умінь та навичок ведення переговорів розглядали такі вчені-педагоги, як М. М. Лебедєва, М. Г. Соколова, О. А. Спінова та ін. Серед українських дослідників проблему ведення переговорів висвітлювали О.П. Биконя, О. А. Блінов, О. І. Власова, М. П. Доброва, П. В. Кузьмін, О. О. Лисичкіна, Ф. А. Моісєєва, Л. Е. Орбан-Лембрик, М. О. Шопіна та ін.

Аналіз літератури з даної теми показує, що проблема ділових переговорів отримала своє висвітлення в літературі, однак недостатньо вивченим залишається питання розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, у тому числі й у

студентів-міжнародників. Цей аналіз теоретичних досліджень свідчить про те, що коло завдань, які розв'язуються в даній роботі, зокрема в Україні розглядаються вперше.

Отже, важливого теоретичного і прикладного значення набуває поглиблене вивчення сутності комунікативних навичок ведення переговорів, їх місця у системі комунікативної компетентності майбутніх фахівців-міжнародників, обґрунтування особливостей, критеріїв, показників та засобів їх розвитку. Вищезазначені аспекти зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників».**

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано у межах науково-дослідних тем Національного авіаційного університету Навчально-наукового Гуманітарного інституту кафедри соціальних технологій «Соціальна політика: стратегія та основні шляхи реалізації в практиці соціальної роботи» (протокол № 66 від 12.02.2010 р.); «Теоретичні та практичні проблем модернізації соціальної сфери України» (протокол № 14 від 12.01.2013 р.). Тему дисертації затверджено вченою радою Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету (протокол № 6 від 12.06.2013 р.) та узгоджено в бюро міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 7 від 24.09.2013 р.).

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми комунікативних навичок ведення переговорів; визначити їх психологічний зміст та умови розвитку у студентському віці.
2. Виявити психологічні особливості розвитку та визначити рівні сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.
3. Створити модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та на її основі розробити й апробувати психолого-педагогічну програму їх розвитку.
4. Визначити ефективність психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність фахівця.

Предмет дослідження – особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали: теорії міжособистісної взаємодії (Е. Гофман, Дж. Мид, Дж. Хоманс); положення про розвиток міжособистісної взаємодії (Г. М. Андреєва, О. М. Леонтьєв, А. В. Мудрик, А. В. Петровський); теорія «особи» (ідентичності) в переговорах (С. Тінг-Тумі); концепції особистісно-професійного розвитку студентів (Г. М. Бєлокрилова, Е. Ф. Зеєр, Є. О. Клімов, Г. С. Костюк, Л. М. Мітіна, С. Д. Максименко, О. Л. Музика, Н. М. Фалько та ін.); загально-психологічна теорія діяльності (О. М. Леонтьєв, С. Л. Рубінштейн); системний підхід до розуміння особистості (Б. Г. Ананьєв, Г. О. Балл, Л. С. Виготський, Г. С. Костюк, С.Д. Максименко) та індивідуальності

(О. П. Сергєєнкова); аксіоматичний підхід до вивчення змісту комунікативних навичок ведення переговорів (Л. І. Подшивайлова, М. О. Кияшко); концептуальні положення особистісно-орієнтованого (С. Д. Максименко, Г. К. Радчук, М.В. Савчин) та системно-діяльнісного (О. М. Леонтьєв, П. А. М'ясоїд, К.К. Платонов та ін.) підходів до проблеми становлення та розвитку особистості; психологічні підходи до гуманізації професійної підготовки (Г. О. Балл, Л. М. Карамушка, А. Маслоу, В.О. Моляко, Н. А. Побірченко, Е. О. Помиткін, В. В. Рибалка, І. В. Томажевська) та до формування професійної індивідуальності (О. П. Сергєєнкова).

Методи дослідження. Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань було використано наступні методи: *теоретичні* – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння для розкриття сутності та визначення базових понять досліджуваної проблеми, структурування, моделювання для розробки моделі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *емпіричні* – спостереження, анкетування, бесіда, інтерв'ю, метод експертної оцінки, психодіагностичні методики для вивчення рівнів та особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *методи активного психологічного впливу* – методи соціально-психологічного тренінгу та психологічної консультації для здійснення формувального впливу на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; *методи статистичної обробки даних* – визначення середніх значень, відсоткових співвідношень, коефіцієнт кореляції Пірсона для виявлення взаємозв'язків між показниками комунікативних навичок ведення переговорів; U-критерій Манна-Уітні для виявлення відмінностей між показниками комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та фахівців з міжнародних відносин, t-критерій Стьюдента для порівняння показників і визначення ефективності формувального експерименту (обробка виконана за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм MS-Excel та SPSS – версія 22). Отримані дані підлягали кількісному аналізу з подальшою їх якісною інтерпретацією та змістовим узагальненням середнього арифметичного значення.

Експериментальна база дослідження. Дослідження здійснювалось упродовж 2011-2015 років у Національному авіаційному університеті. Вибірку склали 218 осіб, із них 152 – студенти IV року навчання, 34 – викладачі Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету та 32 – фахівці з міжнародних відносин. Окремо для поглибленого аналізу емпіричних даних із основної вибірки було виокремлено 59 досліджуваних, з яких було сформовано експериментальну групу (n=28, 2 групи по 14 осіб) та контрольну групи (n=31).

Наукова новизна та теоретична значущість одержаних результатів полягають у тому, що: *вперше* визначено понятійний конструкт «комунікативні навички ведення переговорів у студентів-міжнародників» як важливий компонент в системі комунікативної компетентності майбутніх фахівців з міжнародних відносин; здійснено цілісне вивчення, теоретичне обґрунтування та емпіричне констатування психологічних особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; виділено прямі (навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування, самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів, міжособистісної взаємодії) та побічні (здатність активно слухати,

аргументувати власну позицію, встановлювати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера, обирати стратегії спілкування; рівень самооцінки навичок ділового спілкування та самоактуалізації особистості) показники та критерії розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; розроблено модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, яка охоплює етапи: діагностичний, мотиваційний, змістово-операційний, що безпосередньо спрямований на розвиток відповідних навичок та результативно-експресивний; *уточнено з*міст понять «комунікативні навички», «комунікативні уміння» та їх зв'язок*;* структуру комунікативних навичок ведення переговорів, яку утворюють інформаційно-комунікативний, перцептивно-експресивний та міжособистісний компоненти спілкування в процесі переговорів; теоретичні підходи та принципи до розробки технології розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *удосконалено* діагностичний інструментарій вивчення рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; форми і методи професійного розвитку майбутніх фахівців з міжнародних відносин у вищих закладах освіти з урахуванням специфіки та спеціалізації професійної діяльності*; набули подальшого розвитку* уявлення про умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці та про особистісні й професійні якості майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Практичне значення дослідження полягає у розробці психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Апробований у дослідженні діагностичний інструментарій створює засади моніторингу рівнів розвитку самооцінки, мотивації та комунікативних навичок ділового спілкування у майбутніх фахівців з міжнародних відносин. Матеріали дисертаційної роботи можуть бути використані у системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців-міжнародників, під час підготовки спецкурсів, спецпрактик та в процесі вивчення навчальних дисциплін психолого-педагогічного циклу («Психологічне забезпечення переговорного процесу», «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» та ін.).

Результати дослідження **впроваджено** автором в освітній процес Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету (довідка № 112/15 від 13.06.16 р.); Інституту міжнародних відносин Київського університету імені Тараса Шевченка (довідка № 048/11-175 від 11.06.15 р.); факультету історії, політології та міжнародних відносин Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (довідка № 12/152831 від 20.10.14 р.); Інституту міжнародних відносин Приватного вищого навчального закладу України «Київський міжнародний університет» (акт про впровадження від 16.10.14 р.),

Особистий внесок здобувача у методичних рекомендаціях «Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів», розроблених у співавторстві з О. А. Бліновим, полягає у розробці програми тренінгів з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, комплексу творчих домашніх завдань, систематизації, адаптації та розробці окремих тренінгових завдань.

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційної роботи було представлено у доповідях на *міжнародних* науково-практичних конференціях: «Актуальні питання освіти і науки» (Харків, 2013 р.), «Політ. Сучасні проблеми науки»

(2012, 2013, 2014, 2015), «Pedagogy and Psychology In an Era of Increasing Flow of Information» (Будапешт, 2016); «Наукова дискусія: питання педагогіки і психології» (Москва, 2013), *всеукраїнських* науково-практичних конференціях: «Стан та перспективи розвитку соціальної роботи в Україні (Київ, 2015)», «Аспекти мовної підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин» (Київ, 2014), *міжвузівській* науково-практичній конференції «Переговори в професійній діяльності: теорія та практика» (Київ, 2013). Основні теоретичні і практичні положення дисертації обговорювалися і були схвалені на засіданнях кафедри соціальних технологій Навчально-наукового Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету (Київ, 2014-2016 рр.).

Публікації. Основні результати дослідження висвітлено у 18 публікаціях (17 одноосібних і 1 у співавторстві), з яких 5 – статей у наукових фахових виданнях України в галузі психології, 2 – у періодичних наукових фахових виданнях іноземних держав.

Структура й обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 304 найменування (з них 10 – іноземною мовою) та 7 додатків на 64 сторінках. Загальний обсяг дисертації становить 271 сторінка. Основний зміст викладено на 173 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 35 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність досліджуваної проблеми, визначено мету, завдання, об’єкт, предмет, методи; розкрито методологічні та теоретичні засади дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення дисертаційної роботи; наведено відомості про впровадження й апробацію результатів дослідження, їх висвітлення у публікаціях, представлено дані щодо структури й обсягу дисертації.

У першому розділі **«Теоретико-методологічний аналіз проблеми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів»** здійснено теоретичний аналіз й узагальнення наукових вітчизняних і зарубіжних праць, у яких здійснювалося дослідження комунікативних навичок особистості; висвітлено основні концептуальні підходи, інтерпретації та взаємозв’язки досліджуваного нами феномену; здійснено теоретичний аналіз й узагальнення наукових вітчизняних і зарубіжних досліджень комунікативних навичок особистості; висвітлено основні концептуальні підходи до розуміння цього феномену; показано місце комунікативних навичок ведення переговорів у системі комунікативної компетентності студентів-міжнародників та визначено умови їх розвитку у студентському віці; окреслено підхід до вирішення даної проблеми шляхом впровадженню активних методів навчання, зокрема, використанню психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Особливості професійного розвитку майбутніх фахівців та їхню готовність до професійної діяльності вивчали багато науковців (Л. В. Долинська, М. І. Дьяченко, Л. О. Кандибович, В. Р. Міляєва, О. В. Міщенко, В. О. Моляко, Л. В. Музичко, Л. В. Помиткіна, В. В. Рибалка, О. В. Савицька, О. П. Сергєєнкова, І. І. Солійчук, Н. А. Побірченко, В. І. Юрченко, Т. С. Яценко та ін.). Г. В. Бєлєнька досліджувала

проблему професійної підготовленості майбутніх фахівців до виконання завдань і обов'язків повсякденної діяльності. І. В. Гавриш велику увагу приділила вивченню готовності майбутніх фахівців до інноваційної професійної діяльності, О. М. Лозова – структурі самоставлення майбутніх фахівців, О. М. Котикова – розробленню цілісної системи психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців непедагогічних спеціальностей, В. О. Моляко, О. О. Музика, Л. Г. Подоляк, В. Л. Юрченко – розвиту творчого потенціалу майбутніх фахівців. Професійно-орієнтований розвиток діловитості став предметом дослідження С. В. Герасіної, О. П. Сергєєнкової.

Безпосередньо проблеми підготовки майбутніх фахівців з міжнародних відносин розглядалися у роботах Н. В. Алонцевої, Л. В. Волошиної, В. В. Дубової, К. Ю. Істоміної, М. М. Лебедєвої, О. В. Сніговської, В. В. Третька, Ю. В. Якимчук та ін. Однак невивченим залишається питання місця комунікативних навичок ведення переговорів у професійній діяльності та у системі комунікативної компетентності майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Комунікативну компетентність майбутніх фахівців з міжнародних відносин складають такі компоненти: емоційно-вольовий, когнітивний, поведінковий та комунікативний. До змісту комунікативного компонента відносимо такі вміння і навички ділового спілкування, які дають змогу на високому рівні проводити ділові зустрічі, бесіди та наради, вести ділові переговори та ділову переписку, використовувати на практиці знання ділового етикету та національних стилів ведення ділових переговорів.

Великий внесок у дослідження проблеми комунікативних навичок було зроблено такими вченими, як Г. М. Андреєва, Е. І. Аюпова, Г. О. Балл, Л. С. Виготський, П. Я. Гальперін, А. М. Гельбак, О. Ю. Кононова, Г. С. Костюк, О. М. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, С. Д. Максименко, Р. С. Нємов, Л. Б. Орбан-Лембрик, С. Л. Рубінштейн, В. О. Сухомлинський, Е. Торндайк, Дж. Б. Уотсон та ін.

Дослідженням навичок та вмінь саме ділового спілкування велику увагу приділили такі вчені, як Т. А. Денищич, М. М. Лебедєва, А. П. Панфілова, О. О. Рембач, Є. В. Руденський, К. Селліх, Г. О. Славтіч, М. Г. Соколова, О. А. Спінова, А. К. Цагараєва та ін.

На основі систематизації та узагальнення наукових положень вивчення феномену комунікативних навичок, особливостей діяльності фахівців міжнародної сфери було визначено зміст поняття «комунікативні навички ведення переговорів». Під комунікативними навичками ведення переговорів розуміємо особистісні ресурси майбутніх фахівців з міжнародних відносин, які є результатом набуття у навчально-професійній діяльності індивідуального досвіду, необхідного для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах ведення переговорного процесу.

Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів відбувається через розвиток трьох компонентів ділового спілкування в процесі переговорів: інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного.

Інформаційно-комунікативний компонент відображає комунікативно-смисловий аспект взаємодії під час ведення переговорів та включає навички впевненої поведінки, вербального і невербального спілкування (здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни).

Перцептивно-експресивний компонент пов’язаний з афективно-комунікативною функцією спілкування і включає навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів (здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера).

Міжособистісний компонент спілкування в процесі переговорів пов’язаний із взаємодією між учасниками переговорів і включає навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування (здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії).

Здійснений теоретичний аналіз дозволив виявити психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці: виникнення внутрішньої мотивації (розуміння психологічної сутності формування навичок комунікації та усвідомлення нерозривного взаємозв’язку між рівнем розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та ефективністю професійної комунікативної діяльності); формування у студентів чітких уявлень про сутність та структуру комунікативних навичок ведення переговорів; розвиток творчого потенціалу особистості студентів; використання інтегративного підходу, тобто поєднання традиційних та інноваційних методів навчання (з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності); можливість аналізувати переваги здобування певних умінь і навичок для подальшого особистісного та професійного розвитку; формування чіткої спрямованості майбутніх фахівців на професійну діяльність, бажання досягти успіху у професійній сфері; системний та взаємопов’язаний розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, який досягається за рахунок оптимальних показників розвитку мислення, пам’яті, схильності до розміркування, узагальнення, систематизації сприйнятої інформації та в процесі поєднання усіх трьох компонентів (інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного) шляхом багаторазового повторення, підкріплюючись відповідними теоретичними знаннями.

Окреслені теоретичні положення стали основою для побудови експериментального дослідження, спрямованого на визначення психологічних особливостей, критеріїв, показників, рівнів сформованості та шляхів підвищення рівня комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

У другому розділі **«Емпіричне дослідження розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників»** висвітлено організаційно-методичні засади діагностичного дослідження особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників за окремими показниками, подано аналіз результатів дослідження структури комунікативних навичок ведення переговорів, яку складають інформаційно-комунікативний, експресивно-перцептивний та міжособистісний компоненти спілкування в процесі переговорів.

У результаті виконання діагностичного етапу було встановлено рівні розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; визначено кореляційні зв’язки між показниками даних навичок та виявлено психологічні особливості їхнього розвитку.

Емпіричне дослідження здійснювалося за методологічним принципом визначення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, який є

загальноприйнятим положенням у психології праці щодо проведення дослідження за прямими та побічними показниками (І. А. Сапов, 1980; М. С. Корольчук, 1996; О. А. Блінов, 1999; В. М. Корольчук, 2009). Констатувальний експеримент було здійснено у два етапи: мотиваційно-пізнавальний та діагностичний.

Діагностика проводилася серед студентів четвертого курсу Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету (n=152), фахівців з міжнародних відносин (n=34) та викладачів Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин (n=32).

На мотиваційно-пізнавальному та діагностичному етапах емпіричного дослідження розроблено методику психодіагностичного обстеження, до якої було залучено відповідний інструментарій: на мотиваційно-пізнавальному етапі було використано авторські анкети для виявлення мотивації студентів до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та для виявлення експертної оцінки викладачів щодо рівня розвитку відповідних навичок у студентів-міжнародників; на діагностичному – для дослідження самооцінки студентів рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів було використано адаптований опитувальник О. О. Рембач «Самооцінка вмінь та навичок ділового спілкування»; для дослідження побічних показників комунікативно-інформаційного компонента було використано тести «Чи вмієте Ви слухати» (Д. Я. Райгородський) та «Чи вмієте Ви переконувати інших?» (В. В. Бондаренко); експресивно-перцептивного – методики «Діагностика «перешкод» у встановленні емоційних контактів» та «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка; міжособистісного – методику «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В. В. Бойка та тест (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська) для визначення рівня самоактуалізації особистості.

На етапі констатувального експерименту було виявлено рівень мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; рівень самооцінки студентів щодо розвитку відповідних навичок; рівень розвитку побічних показників комунікативних навичок ведення переговорів. Дані проведеного анкетування студентів дозволили дійти таких висновків: у студентів недостатньо сформована мотивація, що ускладнює роботу над розвитком комунікативних навичок ведення переговорів, хоча більшість студентів усвідомлює необхідність володіння цими навичками для становлення майбутнього професіонала. Також було встановлено, що у майбутніх фахівців з міжнародних відносин переважають середній та низький рівень самооцінки комунікативних вмінь і навичок ділового спілкування.

Результати діагностики рівнів розвитку комунікативних навичок студентів-міжнародників засвідчили середній та низький рівень їхнього розвитку. Констатувальний етап дослідження показав переважання середнього рівня здатності аргументувати власну позицію у 58,7% студентів, респонденти намагаються відстоювати свою позицію, але це їм вдається лише частково, та у 26,8% студентів здатність аргументувати власну позицію знаходиться на низькому рівні – таким студентам важливо довести свою точку зору та впливати на думку співрозмовника, але чітко аргументувати свою позицію вони не в змозі. Дослідження здатності активно слухати виявило домінування у студентів середнього рівня даного показника (47,8%),

такі студенти розуміють зміст мовного повідомлення, здатні «підлаштувати» свій темп мовлення до мовлення співрозмовника, але при цьому займають пасивну позицію у спілкуванні.

Дослідження рівня інтуїтивного каналу емпатії показало, що для 66,7% опитаних характерним є низький рівень здатності бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них. У ході проведеного дослідження було виявлено, що у 53% студентів на позначці «вище норми» знаходяться негнучкість, нерозвиненість та невиразність емоцій, що перешкоджає встановленню та підтриманню емоційних контактів з партнером по спілкуванню.

На другому етапі констатувального експерименту було встановлено статистичні зв'язки між компонентами комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Відповідно до завдань діагностичного етапу було застосовано критерій Пірсона (розподіл показників – нормальний). Встановлено вірогідний зв'язок між показниками рівня самооцінки майбутніх фахівців з міжнародних відносин та рівнем перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,001$), рівнем встановлення емоційного контакту в процесі спілкування ($p<0,008$) та рівнем негативних емоцій в процесі міжособистісної взаємодії ($p<0,008$). Виявлено зв'язки між рівнем мотивації та здатністю активно слухати ($p<0,001$), а також здатністю аргументувати власну позиції ($p<0,021$); між здатністю людини поважати себе, високо оцінювати свої ресурси та здатністю аргументувати власну позицію ($p<0,001$). Констатовано, що підвищення рівня мотивації сприяє зменшенню кількості перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,005$). Встановлено кореляційні зв'язки між шкалою «спонтанність» та здатністю до виразного прояву своїх емоцій в процесі спілкування ($p<0,000$); небажанням зближуватися та шкалою самоактуалізації «пізнавальних потреб» ($p<0,005$); шкалою «сенситивність» та здатністю ідентифікувати себе з іншими ($p<0,002$); шкалою «підтримки» та здатністю проявляти гнучкість та виразність емоцій ($p<0,009$).

Проведення порівняльного аналізу показників рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та фахівців з міжнародних відносин дозволило виділити психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, враховуючи значення коефіцієнту U-тесту Манна-Уітні: інтерес і прагнення до нових знань ($p<0,06$); високий ступінь гнучкості в реалізації своїх цінностей в поведінці, здатність швидко реагувати на зміни в ситуації ($p<0,000$) та встановлювати емоційні контакти ($p<0,006$); можливість відчувати свої емоції і спонтанно виражати свої почуття ($p<0,007$), що важливо враховувати в процесі розвитку навичок, які входять до експресивно-перцептивного компоненту. Дані особливості є ресурсами, на які варто спиратися в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, однак майбутні фахівці з міжнародних відносин мають досить низький рівень здатності цінувати свої переваги, позитивні якості ($p<0,006$) та приймати себе ($p<0,000$); нездатні слухати, а також чути необхідну інформацію ($p<0,000$); мають підвищену чутливість до подій та ситуацій, які з ними відбуваються та високий ступінь залежності, конформності й несамостійності (перевага зовнішнього локусу контролю) ($p<0,001$); нездатність відчувати нерозривність,

цілісність життя загалом та діяльності зокрема, що свідчить про низький рівень самоактуалізації студентів ($p<0,000$).

Отримані дані емпіричного дослідження рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників було враховано при розробленні психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

У третьому розділі **«Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників під час навчання у ВНЗ»** окреслено мету, завдання, етапи психолого-педагогічної програми та технологію розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; показано ефективність її впровадження.

На формувальному етапі дослідження перевірялася ефективність психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Теоретичним підґрунтям розробки програми стали погляди науковців щодо методів та форм розвитку комунікативних навичок: гармонійне поєднання зовнішньої (поведінкової) та внутрішньої (ціннісно-орієнтаційної) сторони особистості (А. К. Цагараєва); теорії переконуючого впливу (К. Берк, Ч. Освуд); принцип поєднання стимулювання до розвитку вмінь та навичок, контролю та самоконтролю студентів (Т. А. Денищич); критичне мислення як важливий інструмент розвитку здатності аргументувати власну позицію (Д. Ж. Турсунбаєва); засади розвитку невербального спілкування (М. Аргайл, Г. М. Андреєва, В. Ю. Ніколаїчева); застосування діалогічних форм навчання; принципи студентоцентрованого (Т. Г. Купрій) та інтерактивного навчання (Г. І. Коберник, О. М. Лозова, Л. В. Пироженко, Н. А. Побірченко, О. І. Пометун, Т. С. Яценко).

Психолого-педагогічна програма передбачає позанавчальну роботу в обсязі 143 годин. Спілкування зі студентами відбувалося на добровільних засадах у вільний від навчання час: під час групових зустрічей, тренінгових заходів, психолого-педагогічних занять, а також під час годин корпоративної культури та проходження студентами професійної практики. Формувальний експеримент проведено впродовж 2013-2014 рр. зі студентами четвертого курсу Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету.

Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів є системою форм та методів роботи, які спрямовані на: ознайомлення студентів з усіма особливостями розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; поетапний розвиток навичок, які необхідні майбутнім фахівцям з міжнародних відносин для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу; актуалізацію знань студента про особливості ведення ділових переговорів; надання можливості пізнати себе, виявити та розвинути власні ресурси.

Мета, етапи, форми та методи, результати психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників представлено на рис.1.

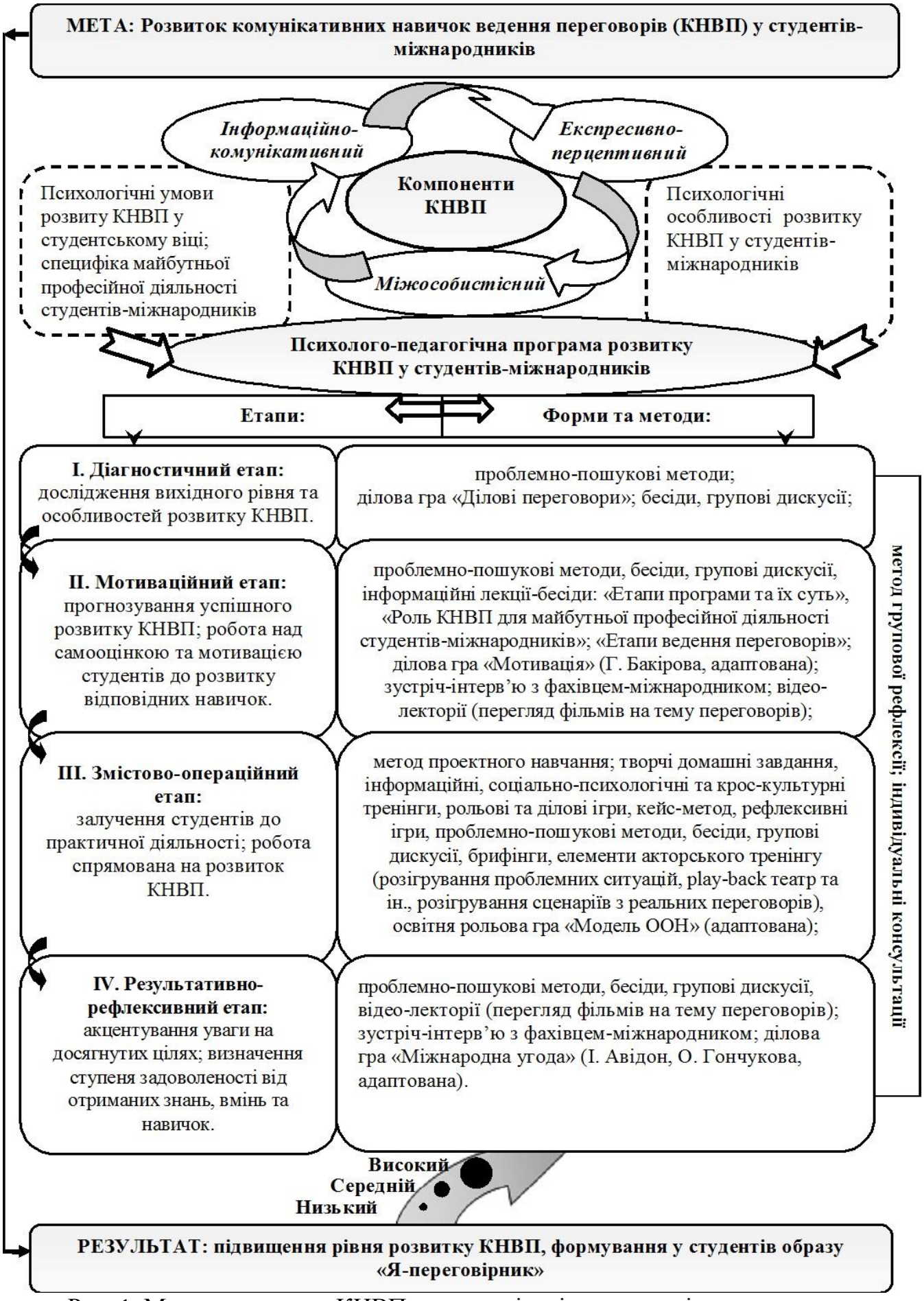

Рис. 1. Модель розвитку КНВП у студентів-міжнародників.

Основний змістово-операційний етап програми складається з п’яти блоків, які відповідають структурі переговорного процесу: підготовка до переговорів; початок переговорної взаємодії (техніки встановлення та підтримки емоційного контакту, рівні та канали комунікації, типи особистості співрозмовника, механізми міжособистісної перцепції, міжкультурна комунікація); виявлення спірних запитань, обговорення позицій (активне слухання, аргументація, заперечення, вихід з конфліктних ситуацій, стратегії та тактики ділового спілкування); обговорення пропозицій та вироблення домовленостей; підписання договору; аналіз переговорів.

Для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, які необхідні для встановлення ефективної взаємодії на кожному етапі переговорного процесу, було використано систему форм та методів, основні з них: соціально-психологічні тренінги; ділові ігри, які дозволяють моделювати реальний переговорний процес; крос-культурний тренінг, рольова гра «Модель ООН» як засоби розвитку міжкультурної комунікації у студентів-міжнародників; творчі домашні завдання, які спрямовані на розвиток творчого підходу до майбутньої професійної діяльності та креативного мислення, покращення засвоєння матеріалу (підготовка проектів, портфоліо «Я-переговірник», «Міжнародний етикет та протокол»; створення ділових та рольових ігор, малюнків, графіків, таблиць, слайдів, словників, підбір статей з газет та журналів, фільмів та ін. до тематик етапів та блоків програми, підготовка до обговорення та розігрування сценаріїв з реальних переговорів та переговорів, описаних в художній літературі).

Результати формувального експерименту засвідчили, що після впровадження психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників з’явилася позитивна динаміка та кількісне зростання багатьох показників даних навичок. Експериментально доведено, що у студентів експериментальної групи відбулося підвищення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів як за прямими, так і побічними показниками (табл. 1, 2).

На думку студентів впровадження даної програми найбільше вплинуло на навички впевненої поведінки, невербального спілкування та міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування.

Встановлено, що зміни у проявах рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників відбулися завдяки використанню у психолого-педагогічній програмі раціонального поєднання традиційних та інноваційних методів, прийомів і засобів навчання, що активізували пізнавальну діяльність майбутніх фахівців з міжнародних відносин, забезпечили комплексний та поетапний розвиток їх комунікативних навичок ведення переговорів.

За результатами повторної діагностики та порівняння стану розвитку структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів перед початком і після закінчення формувального впливу було встановлено, що у студентів, які були учасниками формувального експерименту (n=28; 2 групи по 14 осіб), показники відповідних компонентів збільшилися $p \leq 0,01$ (табл. 1).

На основі аналізу змін у показниках структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин було

виявлено, що в експериментальній групі на статистично достовірному рівні значущості за t-критерієм Стьюдента після формувального експерименту середній показник рівня активного слухання збільшився до 31,1 бала (до експерименту – 26,2 бала; p≤0,000); середній показник рівня здатності аргументувати власну позицію зріс до 7,9 бала (до експерименту – 7,0 бала; p≤0,001). Зафіксовано підвищення рівня здатності встановлювати емоційний контакт до 9,6 бала (до експерименту – 8,8 бала; p≤0,000) та здатності респондентів бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід, що зберігається в підсвідомості до 3,6 бала (до експерименту – 3,1 бала; p≤0,001). Аналіз динаміки успішності формувального впливу на розвиток здатності обирати стратегії спілкування показує, що у студентів експериментальної групи на статистично достовірному рівні значущості середній показник збільшився до 9,9 бала (до експерименту 8,4 бала, p≤0,001), а середній показник рівня самооцінки зріс до 69,9 бала (до експерименту – 64,6 бала; p≤0,004).

Таблиця 1

Середні значення показників комунікативних навичок ведення переговорів у експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) групи до та після експерименту (побічні показники)

Компоненти	Досліджувані показники	Студенти ЕГ(n=28)			Студенти КГ (n=31)		
		До	Після	Рівень значення t-критерію	Первинна діагностика	Повторна діагностика	Рівень значення t-критерію
ІК	Активне слухання	26,9	31,1	,016	27,0	27,1	,161
	Аргументація	7,3	8,2	,001	7,1	7,2	,325
ЕП	Встановлення емоційного контакту	8,9	9,6	,000	8,9	9,2	,073
	Раціональний канал емпатії	2,9	3,3	,003	2,8	2,9	,083
	Інтуїтивний канал емпатії	3,1	3,8	,001	3,3	3,4	,056
М	Здатність обирати стратегії спілкування	8,4	9,9	,008	8,4	8,6	,056
	Самооцінка	64,6	71,0	,000	64,5	64,7	,184
	Самоактуалізація	52,6	53,5	,007	52,5	52,6	,305

Примітка: різниця достовірна (p≤ 0,01; p≤0,05); ІК – інформаційно-комунікативний, ЕП – експресивно-перцептивний, М – міжособистісний компоненти.

Студенти засвідчили, що такий спосіб навчання дуже ефективний, розвиває творче мислення, допомагає поставити себе на місце інших, спробувати себе в різних ролях та в різних ситуаціях, де можуть знадобитися отримані знання, уміння та навички. 40 % учасників помітили, що після другого етапу програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів почали використовувати отримані знання, вміння та навички у житті, звертати увагу на «важливі дрібниці» у спілкуванні.

За результатами діагностики прямих показників прояву структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (експертної оцінки) було виявлено підвищення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (високий рівень – у 54% студентів, у 39% – середній рівень та у 7% – низький) (див. табл. 2). Аналіз результатів експертної оцінки досвідчених експертів-міжнародників показав, що у 58% студентів на високому рівні знаходиться інформаційно-комунікативний компонент. Студенти на високому рівні володіють навичками впевненої поведінки та невербального спілкування, які проявлялися у здатності правильно приймати та передавати інформацію, чітко аргументувати свою думку. Міжособистісний компонент має дещо нижчі показники, високий рівень цього компоненту було відмічено у 41% студентів, виникали проблеми у виборі стратегії поведінки, вибір часто змінювався, що в деяких аспектах ставало конфліктогеном. Також експертами були відмічені студенти, які на початковому етапі проведення програми мали низький рівень самоконтролю та саморегуляції, помітно втрачали контроль над поведінкою, проявляли агресію. Після проходження програми саме у цих студентів було помічено різке підвищення навичок експресивно-перцептивного компоненту, студенти почали вміло дозувати прояв емоцій, толерантно реагувати на зміни стратегій поведінки партнера.

Таблиця 2

Порівняльна таблиця рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) групи до та після проведення формувального експерименту, (у %)
(прямі показники)

Рівні розвитку комунікативних навичок ведення переговорів	ЕГ		КГ	
	1 зріз	2 зріз	1 зріз	2 зріз
Високий	30	54	33	37
Середній	49	39	50	51
Низький	21	7	17	16

Примітка: 1 зріз – констатувальний зріз; 2 зріз – контрольний зріз.

У результаті спостереження експертами за діловою грою були відмічені зміни у поведінці студентів. У 85 % студентів під час проведення переговорів найбільше проявилися навички вербального та невербального спілкування; у 61% студентів – навички впевненої поведінки та у 72% студентів – навички самоконтролю й саморегуляції. Меншою мірою (у 56% студентів) були розвинені навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. На думку експертів-викладачів, у окремих студентів (19%) було помічено комунікативну активність, яка раніше не проявлялась. Саме у таких студентів після виявлення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів на початковому етапі було виявлено низький рівень сформованості відповідних навичок, а проведена діагностика після впровадження програми показала зростання рівня навичок з низького до високого, було помічено різке підвищення рівня розвитку самооцінки, навичок впевненої поведінки та здатності встановлювати емоційний контакт.

Отже, формувальний експеримент довів ефективність впровадженої психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

ВИСНОВКИ

1. Здійснено теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Встановлено, що комунікативні навички ведення переговорів виступають важливим компонентом формування комунікативної компетентності студентів-міжнародників, що характеризується загально-комунікативними та професійно-комунікативними групами навичок.

Виділено компоненти розвитку комунікативних навичок ведення переговорів: інформаційно-комунікативний (навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування), експресивно-перцептивний (навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів) та міжособистісний (навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування), які пов'язані з реалізацією комунікативної, інтерактивної та перцептивної функцій спілкування в процесі переговорної діяльності.

Визначено психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: формування внутрішньої мотивації, чітких уявлень про сутність та структуру відповідних навичок; розвиток творчого потенціалу особистості та креативного мислення студентів; використання інтегративного підходу до навчання студентів (поєднання традиційних та інноваційних засобів), враховуючи оптимальні показники розвитку мислення, пам'яті, схильності до міркування, узагальнення, систематизації сприйнятої інформації.

2. Виявлено психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: інтерес та прагнення студентів до нових знань; здатність швидко реагувати на зміни в ситуації та встановлювати тісні емоційні контакти, відчувати власні емоції та спонтанно виражати свої почуття; низький рівень здатності цінувати свої переваги, позитивні якості та приймати себе, підвищена чутливість до подій та ситуацій, які з ними відбуваються, а також високий ступінь залежності, конформності та несамостійності (переважання зовнішнього локусу контролю); нездатність бачити цілісність свого життя та діяльності, що свідчить про низький рівень самоактуалізації.

Емпіричне дослідження засвідчило переважання низького та середнього рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, що зумовило пошук шляхів та засобів їхнього цілеспрямованого розвитку.

3. Створено модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та на її основі обґрунтовано й розроблено психолого-педагогічну програму, метою якої є саме такий розвиток. Запропонована модель складається з чотирьох складників: діагностичного, мотиваційного, змістово-операційного та результативно-рефлексивного. В основу психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників покладено систему форм та методів, які спрямовані на вирішення

поставлених перед програмою завдань: підвести учасників до розуміння значення володіння комунікативними навичками ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності; розширити уявлення студентів про себе, про свої сильні сторони та внутрішні ресурси; розвинути комунікативні навички ведення переговорів.

4. Дослідження ефективності розробленої й апробованої експериментальної програми показало, що актуалізація знань студентів про роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності, передбачення перспективи професійної самореалізації студентів-міжнародників, формування суб'єктної позиції до процесу набуття професійних знань, умінь та навичок, робота з відповідними ресурсами призводять до ефективного розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Позитивна динаміка змін у рівнях розвитку комунікативних навичок ведення переговорів майбутніх фахівців з міжнародних відносин була підтверджена на рівні статистичної значущості за результатами формувального експерименту в експериментальній групі. Зокрема, відбулася позитивна динаміка показників комунікативних навичок ведення переговорів, а саме: навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування, самоконтролю та саморегуляції, міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. Студентами усвідомлені мотиви подальшої роботи над удосконаленням комунікативних навичок ведення переговорів, враховуючи специфіку майбутньої професійної діяльності.

Дослідження показало, що комунікативні навички ведення переговорів розвиваються ефективно за умов, якщо студент має: високий рівень мотивації та стійкий інтерес до розвитку відповідних навичок, прагнення до нових знань; високу здатність до гнучкості в реалізації своїх цінностей в поведінці, взаємодії з оточуючими людьми; йому властиві продумування та розрахунок способів поведінки; швидке встановлення тісних емоційно-насичених контактів з людьми та вміння швидко реагувати на зміни у ситуації; спонтанно виражати свої емоцій та почуття; високий творчий потенціал та креативність; адекватний рівень самооцінки та зорієнтованість на власні цілі, переконання та принципи.

Таким чином, на основі позитивних результатів формувального експерименту було підтверджено ефективність експериментальної програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Дисертаційна робота не вичерпує всіх аспектів проблематики розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Перспективами для наступних наукових досліджень є поглиблене вивчення кожного структурного компоненту спілкування в переговорах; удосконалення психодіагностичного інструментарію; розширення вибірки та впровадження авторської програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів для інших спеціальностей, фахівців, діяльність яких вимагає володіння навичками проведення переговорного процесу.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Шатило Ю. П. Комунікативні навички ведення переговорів як важливий компонент формування професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К. – Алчевськ : ДонДТУ, 2014. – С. 191-194.
2. Шатило Ю. П. Засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Вісник Харківського національного університету ім. Каразіна. – Х., 2014. – Серія Психологія. – Вип. 55. № 1110. – С. 105-109.
3. Шатило Ю. П. Підбір інструментарію для експериментального дослідження комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2014. – Том Х. – Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психології. – Вип. 26. – С. 890-900.
4. Шатило Ю. П. Діагностика комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України : Фенікс, 2014. – Том XII. – Психологія творчості. – Вип. 20. – С. 358-366.
5. Шатило Ю. П. Тренінг «Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів»: організаційно-методичні рекомендації / Ю. П. Шатило // Вісник Національного університету оборони України. – К. : НУОУ, 2014. – Вип. 4 (41). – С. 338-343.
6. Шатило Ю. П. Методологічні засади побудови психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, IV (45), Issue: 93, 2016. – С. 68-72.
7. Шатило Ю. П. Коммуникативные навыки ведения переговоров как важный аспект профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере международного бизнеса / Ю. П. Шатило // Молодой ученый – М. : «Молодой ученый», 2014. – №15. – С. 244-247.
8. Шатило Ю. П. Психолого-педагогічні проблеми підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин / Ю. П. Шатило // Актуальні питання освіти і науки: Міжнародна науково-практична конференція, 23-24 жовтня 2013 р.: тези доп. – Х. : ХОГОКЗ, 2013. – С. 342-346.
9. Шатило Ю. П. Набуття комунікативних навичок ведення переговорів у студентів вищих навчальних закладів освіти // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 4-5 квітня 2012 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2012. – С. 58.
10. Шатило Ю. П. Закордонний досвід навчання студентів веденню переговорів // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XIII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 3-4 квітня 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 182.

11. Шатило Ю. П. Комунікація як контекстуальний фактор міжнародних переговорів // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XIII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 3-4 квітня 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 216.

12. Шатило Ю. П. Методи діагностики комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XVI міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 2014 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2014. – С. 288.

13. Шатило Ю. П. Наукові засади розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // Переговори в професійній діяльності: теорія та практика: Міжвузівська науково-практична конференція, 14 листопада 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 122-125.

14. Шатило Ю. П. Психологічний тренінг як метод розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // Аспекти мовної підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин: Міжвузівська науково-практична конференції, 13 червня 2014.: тези доп. – К. : «НАУ-друк», 2014. – С. 88-89.

15. Шатило Ю. П. Програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх соціальних працівників // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XVII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 8-9 квітня 2015 р.: тези доп.– К. : НАУ, 2015. – С. 276.

16. Шатило Ю. П. Комунікативні навички ведення переговорів як один із компонентів формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників // Стан та перспективи розвитку соціальної роботи в Україні : Всеукраїнська науково-практична конференція, 17-18 березня 2015 р.: тези доп. – К., 2015. – С. 13-15.

17. Шатило Ю. П. Коммуникативные качества и навыки, которыми должны владеть будущие специалисты в сфере международных отношений для успешного проведения переговоров / Ю. П. Шатило // Научная дискуссия: вопросы педагогики и психологии. – М. : «Международный центр науки и образования», 2013. – № 8 (17). – С. 197-201.

18. Блінов О. А., Шатило Ю. П. Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів / О. А. Блінов, Ю. П. Шатило. – К. : НАУ, 2014. – 68 с.

АНОТАЦІЇ

Шатило Ю. П. Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. – Київський університет імені Бориса Грінченко, Київ, 2016.

У дисертації впорядковано понятєву базу проблеми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Визначено психологічні особливості розвитку комунікативних навички ведення переговорів у студентів-міжнародників.

На основі аналізу сучасного стану вивчення в психології проблеми розвитку комунікативних навичок з урахуванням специфіки вимог до професійно значущих якостей студентів-міжнародників, існуючих психолого-педагогічних підходів і засобів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів запропоновано теоретичне і емпіричне узагальнення розвитку відповідних навичок у майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

За результатами дослідження розроблено, апробовано і впроваджено в практику навчання психолого-педагогічну програму з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Кількісний та якісний аналіз результатів експериментальної роботи підтвердив ефективність впровадження запропонованої програми в навчальний процес.

Ключові слова: комунікативні навички ведення переговорів, ділові переговори, спілкування, комунікативна компетентність, етапи ведення переговорів.

Шатило Ю. П. Развитие коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.07 – педагогическая и возрастная психология. – Киевский университет имени Бориса Гринченко, Киев, 2016.

В диссертации упорядочено понятийную базу проблемы развития коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников. Определены психологические особенности развития коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников.

На основе анализа современного состояния изучения в психологии проблемы развития коммуникативных навыков с учетом специфики требований к профессионально значимым качествам студентов-международников, существующих психолого-педагогических подходов и средств развития коммуникативных навыков ведения переговоров предложено теоретическое и эмпирическое обобщение развития соответствующих навыков у будущих специалистов по международным отношениям.

По результатам исследования разработана, апробирована и внедрена в практику обучения психолого-педагогическая программа развития коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников. Количественный и качественный анализ результатов экспериментальной работы подтвердил эффективность внедрения предложенной программы в учебный процесс.

Ключевые слова: коммуникативные навыки ведения переговоров, деловые переговоры, общение, коммуникативная компетентность, этапы ведения переговоров.

Shatylo Y. The development of communication skills in negotiation of international students. – Manuscript.

Dissertation for a Candidate of Science in Psychology, specialty 19.00.07 – Pedagogical and Age Psychology. – Borys Grinchenko Kyiv University, Kyiv, 2016.

In the dissertation the conceptual base of development of communication skills of negotiation is ordered. The model of development of communication skills of negotiation is created. It includes diagnostic, motivational, contents operating and effective stages. The psychological features of development of communication skills of negotiation of future specialists in international relations are defined: interest and desire of students to acquire new knowledge; ability to respond quickly to changes in the situation and establish close emotional contact; feel their own emotions and spontaneously express their feelings; have low capacity to appreciate its advantages, positive qualities and sensitivity to events and situations that happen to them, as well as a high degree of dependence, lack of independence (advantage external locus of control); unable to see the integrity of his life and work.

The analysis of the current state study in psychology problem of development of communication skills of negotiation of future specialists in international relations is made. The theoretical and empirical generalizations of development of communication skills of negotiation of future specialists in international relations are offered. The psychologically-pedagogical program of development of communication skills of negotiation of future specialists in international relations is developed, tested and put into practice training. This program consists of a system of forms and methods of teaching, they are aimed at the gradual development of communication skills of negotiation of future specialists in international relations that are needed to establish effective cooperation at all stages of the negotiations.

Creating a favorable atmosphere, summarizing the participants to understand the importance of ownership of communication skills of negotiation in future careers, expand the imagination of students about themselves, on their ability are objectives of the program.

The results of forming experiment showed the dynamics and quantitative growth in many ways: ability to actively listen, argue their position, choose the strategy of behavior in the communication process, establish emotional contact.

Increasing the number of students with high levels of all three components (information and communication, expressive and perceptive, interpersonal) is set.

Quantitative and qualitative analysis of the results of experimental work confirmed efficiency of the proposed program in the educational process.

Keywords: communication skills of negotiation, business negotiation, communication, communicative competence, stages of negotiation.