

целевых программ по охране труда фармацевтических работников и технике безопасности в аптечных учреждениях, а также механизма компенсации на уровне социального страхования, экономической заинтересованности работников.

Из всего вышеизложенного очевидно, что сегодняшнее состояние условий труда не обеспечивает в полной мере охрану здоровья фармацевтических работников.

Психологические науки

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ У СУБЪЕКТОВ КОНФЛИКТА

Белых Т.В.

Новые социально-экономические условия, порожденные финансовым кризисом, поставили многих сотрудников государственных и коммерческих организаций перед необходимостью нахождения способов минимизации влияния стрессогенных ситуаций, связанных с необходимостью реорганизации предприятий, перепрофилированием деятельности, закрытия филиалов и отделов. Что требует от участников деловой коммуникации и специалистов по отбору кадров учета уровня коммуникативной компетентности и психологической культуры претендентов на должность, умения инициировать процесс поиска альтернативных управленческих решений при столкновении противоречивых интересов и взаимоисключающих мотивов деятельности.

В нашем исследовании была поставлена цель – изучение психологических условий оптимизации переговорного процесса у субъектов конфликта, за счет развития компонентов психологической культуры личности.

Психологическая культура личности понимается нами как интегративное свойство индивидуальности, проявляющееся в совокупности взаимосвязанных субъектных характеристик личности, позволяющих на основе их интеграции осуществлять актуализацию новых рефлексивных, творческих возможностей личности и адекватную ситуации ценностно-смысловую оценку интеракции. По нашему мнению, успешность переговорного процесса может зависеть от сформированности у субъектов конфликта специфической системы интегральных индивидуальных характеристик, определяющих уровень развития психологической культуры личности.

Для организации и осуществления исследования использовались следующие методы: стандартизированное наблюдение при моделировании ситуаций деловых переговоров; опросник «Психологическая культура личности» (Мотков О.И.); тест описания поведения в конфликтной ситуации К.Томаса (в адаптации Гришиной Н.В.); тест на оценку самоконтроля в общении (Снайдер М.); тест для оценки коммуникативных умений; тренинг развития навыков ведения переговорного процесса.

Исследование проводилось в период с сентября по ноябрь 2009 года в несколько этапов в Ставропольском государственном университете. На первом этапе исследовалась выраженность психологической культуры личности и структуры интегральной индивидуальности студентов. На втором этапе осуществлялось моделирование конфликтных ситуаций, требующих актуализации переговорного процесса, в ходе которого велось стандартизированное наблюдение (использовалась видеокамера для последующей объективации и проверки данных наблюдения). На третьем этапе, с подгруппой испытуемых, имеющих низкий уровень эффективности ведения переговорного процесса осуществлялся групповой социально-психологический тренинг, по завершении которого анализировалась эффективность предложенной развивающей программы.

Анализ выраженности психологической культуры личности показал, что из 46 человек, принявших участие в исследовании, большинство (44%) обладают высоким уровнем развития психологической культуры, средним – 39%, низким – 15%, псевдовысоким – 2%. При этом высокий и средний уровни психологической культуры имеют практически одинаковое процентное соотношение (разница 5%). У испытуемых с высоким уровнем психологической культуры обнаруживается структура индивидуальности, характеризующаяся наличием высокого уровня самосознания (65%), высокого уровня развития творчества (60%), высокого уровня развития коммуникативных навыков. Так же наблюдается тенденция к высокому уровню стремления к конструктивному общению (70%), к конструктивному ведению дел (65%), к саморазвитию (45%). При этом превалирует средний коммуникативный контроль, что говорит о способности таких людей подстраиваться к любой ситуации, не изменяя своим принципам и внутреннему Я. Для испытуемых с высоким уровнем психологической культуры в наибольшей степени характерен такой тип разрешения конфликтной ситуации, как «компромисс» (45%), в наименьшей степени характерно «сотрудничество» (10%), у 40% испытуемых обнаружено «соперничество» как тип реагирования на конфликт.

В группе испытуемых с низким уровнем психологической культуры, преобладает низкий уровень развития всех компонентов структуры индивидуальности: самопознание – низкие показатели обнаружены у 71% опрошенных, конст-

руктивное общение – у 57%, саморегуляция – низкие показатели у 100% испытуемых, стремление к творчеству – у 86%, низкие показатели конструктивного ведения дел – у 86% испытуемых, саморазвитие – у 86%. Для данной группы испытуемых характерен средний уровень развития таких показателей, как коммуникативный контроль (71%) и коммуникативные навыки (57%).

На следующем этапе были смоделированы, а затем проиграны конфликтные ситуации в диадах, которые создавали необходимость проведения переговорного процесса. Были представлены ситуации, отражающие различные конфликты: между начальником и подчиненным, между двумя руководителями, между сотрудниками, находящимися в равных условиях, конфликт с участием третьей стороны.

Результаты наблюдения показали, что лидерами в переговорах выступали те испытуемые, у которых обнаружился высокий уровень психологической культуры, независимо от предпочитаемой стратегии поведения в конфликте. При этом испытуемые с низким уровнем развития психологической культуры и превалирующей стратегией поведения в конфликте «избегание» не смогли конструктивно провести ни одни переговоры. Испытуемые, у которых, по результатам исследования, выявлен высокий уровень психологической культуры, но преобладающей являлась стратегия «соперничество», не смогли конструктивно провести переговоры, прийти к вза-

имному согласию и удовлетворению сторон. Наиболее успешными были переговоры, проводимые с участием испытуемых с высоким уровнем развития психологической культуры и стратегией поведения «компромисс».

При повторном тестировании после проведения тренинга, низких показателей выраженности психологической культуры отмечено не было. Это говорит о том, что: 1) психологическую культуру можно повышать при помощи специально подобранных упражнений; 2) стратегия поведения в конфликтной ситуации неразрывно связана с уровнем психологической культуры; 3) успешность интеракции в переговорном процессе зависит от уровня психологической культуры и выраженности комплекса субъектных свойств индивидуальности.

Изменение основных показателей в структуре субъектных свойств индивидуальности после проведения комплекса развивающих упражнений указывает на то, что произошли существенные изменения в ценностно-смысловой оценки интеракции. Это проявилось в изменении выбираемой испытуемыми стратегии поведения в конфликтной ситуации. Тренинговые упражнения позволили их участникам не только развить основные качества, необходимые для успешной деловой коммуникации, но и по-новому оценить предмет столкновения интересов сторон, значимость установления партнерского межличностного взаимодействия.

Экономические науки

РЫНОЧНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ ВУЗА: ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Муратов В.С., Морозова Е.А.

*Самарский государственный технический
университет
Самара, Россия*

Рыночная ориентация вуза предполагает следующие принципы и подходы в организации его деятельности, которые должны учитываться и в системе качества:

1- оказываются в основном те образовательные услуги, которые пользуются и будут пользоваться спросом на рынке. При нерыночном подходе оказываются только те услуги, которые традиционны для данного вуза или которые предписаны руководящими органами; 2- ассортимент услуг достаточно широк и интенсивно обновляется с учетом требований общества, научно-технического прогресса. Процессы и технологии оказания услуг гибки, легко изменяемы. При нерыночном подходе ассортимент весьма узок, традиционен, медленно обновляется. Сами образовательные процессы и технологии негибки, трудно изменяемы; 3- в системе качества вуза маркетинг – важный процесс деятельности. В нем четко определены продукт вуза, внешние и внут-

ренние потребители, их требования и ожидания к основным результатам деятельности вуза. При нерыночном подходе этот процесс в системе качества может вообще отсутствовать; 4- содержание образовательных программ и основная учебно-методическая документация согласуется с потребителями. При нерыночном подходе этого практически не делается; 5- цены на образовательные услуги формируются под воздействием рынка, работающих на нем конкурентов, величины платежеспособного спроса потребителей. При нерыночном подходе цены на оказываемые услуги формируются исходя из нормативов затрат, утвержденных вышестоящими органами, а также исходя из утвержденного плана приема студентов и фактического финансирования вуза; 6- коммуникационная деятельность в вузе ведется активно, направлена на конкретные целевые группы потребителей услуг образования, на возможных посредников. Продвижение и продажи образовательных услуг децентрализованы. При нерыночном подходе реклама и другие формы коммуникаций с потребителями и посредниками при продвижении услуг на рынок достаточно не развиты; 7- в руководстве вуза стратегические решения готовятся и принимаются людьми, компетентными в конъюнктуре образовательных услуг и во-