

תקציר

מטרת המחקר הנוכחי, הייתה לבחון את תפקידם המתווך של הייצוגים המנטאליים של מושג האמון בקשר שבין ממדיהם ההתקשורות של היחיד ואסטרטגיות המשא ומתן בהן הוא משתמש.

אמון מהוווה אחד המרכיבים המשמעותיים ביותר בתהליכי ניהול משא ומtan. לאחר ותהליכי המשא ומtan מתאפיין על פי רוב במקרים של תלות הדדיות בין הצדדים, כך שהצלחת התהליך מותנית בנסיבות של שני הצדדים לשיתוף פעולה ולכון בネットילת סיוכן על ידם, הרי שסוגיות האמון מהוות מרכיב מרכזי בסיסי להצלחה של התהליכי (Bazerman & Neale, 1992; Butler, 1995; Larson, 1997; Pruitt& Kimmel, 1977; Ross & LaCroix, 1988; Webb & WorcheI, 1986; Kramer & Carnevale, 2001; Lewicki & Bunker, 1995).

יחד עם זאת, סקירת ספרות האמון מלמדת על הקשיי במציאת הגדרה מוסכמת באשר למשמעות מושג האמון. ממצא זה מעלה אפוא את השאלה: מהו אמון? האם יתכן וחוסר הבחירה ביחס להגדרת המושג נובע מהיותו בעל יותר משמעות אחת? האם יתכן והמשמעות הייחודית שמעניק היחיד למושג משקפת ייצוג מנטאלי שלו לאמון במשא ומtan? ואם כך, מהם אוטם ייצוגים העשויים להטלות למושג האמון? מהם מאפייני האישיות המהוים את הבסיס להתקשות הייצוגים השונים ומה עשוות להיות ההשלכות של ייצוגים הללו על האסטרטגיות בהן ינקוט היחיד בעת משא ומtan?

המודל המוצע בעבודה הנוכחית מניח את תפקידם המתווך של ייצוגי האמון בקשר שבין מאפייני ההתקשורות של היחיד ואסטרטגיות בהן הוא נוקט בעת ניהול משא ומtan, באופן הבא:



כך, על פי המודל המוצע, מודיע ההתקשרות מעצבים את הייצוגים המנטאליים של מושג האמון בעניין היחיד, ואלה האחראונים באים לידי ביטוי באסטרטגיות המשא ומתן בהם הוא נוקט.

תיאורית ההתקשרות פותחה ע"י Bowlby (1969, 1973, 1980, 1982) ונועדה במקורה להסביר את התפתחות הקשר שנוצר בין התינוק לדמות המטפלת בו וביטויו של קשר זה מאוחר יותר בתפיסה העצמי ובתפיסת עולמו החברתי של היחיד. על פי התיאוריה, מידת הזמינות והרגשות של הדמות המטפלת לצורכי התינוק, מעצבים את תפיסת היחיד-הדיומי המנטאלי של העצמי ושל الآخر, החיוبي או השילילי, וקובעים את מוכנותו למtan אמון, דרכי ההתנהגות שלו עם الآخر ותגובהיו לחוויה נטפסת של הפרת אמון. החוויות וההתנסויות של הילד עם דמות ההתקשרות שלו, מופנהות לתוכן "מודלי עבודה פנימיים" (Internal working model) שהם ייצוגים מנטאליים המארגנים את התפיסות, האמונות והציפיות שלו ביחס לעולם הסובב אותו וביחס לעצמו. ייצוגים מנטאליים אלה, אשר מתגבשים במהלך השנים הראשונות, מוכלים עם הזמן למערכות יחסים חדשות ומיושמים במגוון תפקידים ונווטים, באופן ייחסי, להיות יציבים ולהתקיים גם בוגירות.

על פי תיאורית ההתקשרות, ניתן להבחין בין שני ממדים: ממד ההימנעות ומד החרדה, העשויים לאפיין את היחיד. ממד ההימנעות, משקף הערכה עצמית גבוהה לצד הערכה נמוכה של الآخر ובא לידי ביטוי, כלל, בהעדר אמון של היחיד באחרים ומשום כך, בחתריה של היחיד לשמרות מרחק רגשי מן הזולות והעדפה להסתמכות על העצמי. לעומת זאת, ממד החרדה משקף הערכה עצמית נמוכה והערכת גבואה של الآخر ובא לידי ביטוי בשאייפתו של היחיד לקשר של קירבה וaintimiyot עם الآخر (Brennan, Clark & Shaver 1998).

בחיותם של ממדיו ההתקשרות משפיעים על התפיסות, האמונות והציפיות של היחיד ביחס לעולם הסובב אותו וביחס לעצמו, מכלול מצבים ומערכות יחסים שמייצגים, וקובעים את מוכנותו למtan אמון (Bowlby, 1969, 1973, 1980, 1982), ניתן לצפות שיקבלו את ביטויים גם ביחס לתפיסתו של היחיד את מושג האמון.

ואומנם, ניתוח הידע הרב המוצג בספרות בסוגיית האמון, נותן תמייה לאבחנה זו במאפייניהם של שני ממדיו החתקרות. כך עולה, כי מעבר להגדרות, התפיסות והמודלים השונים, ניתן לזהות קיום של שני ייצוגים מנטאליים מובחנים: ייצוג מנטאלי קוגניטיבי וויצוג מנטאלי רגשי. בעוד הייצוג הקוגניטיבי משקף מתן אמון כפועל יוצא של מדדים אובייקטיבים, ברז מדייה של ניסיון, מקצועיות, ידע וכיוב', הרי שהייצוג הרגשי משקף מתן אמון כمبוסס על חווית החיבור הרגשי עם الآخر, תחושת הבנה, דאגה ואכפתנות שהוא מגין כלפי היחיד. ייצוגים אלה נראים הולמים את מאפייני החתקרות, ההימנעות וחרדה, בהתאם, כך שיחיד המתאפיין בהימנעות בחתקרות, השואף לשימור מרחק רגשי מן الآخر והסתמכות על העצמי, יטה לייצוג מנטאלי קוגניטיבי. לעומת זאת, ייחיד הגבוה בחרדה, ומתאפיין בשאיפה לאינטימיות וקרבה רגשית עם الآخر, יטה לייצוג רגשי.

תיאורית החתקרות עשויה להשביר גם את דרכי התמודדות של היחיד בעת מצבי קונפליקט ומשא ומתן. על פי תיאורית החתקרות, בעת מצבי לחץ או מצוקה, כמו למשל מצבי קונפליקט, מופעלת, באופן אוטומטי, מערכת החתקרות, המביאה להפעלת אסטרטגיות לויסות למצוקה: הפעלת יתר של המערכת המאופיינת בתגובה "מאבק" או תחת הפעלה של המערכת המאופיינת בתגובה "בריחה" (Kobak & Duemmler, 1994).

על פי המודל המוצע, הפעלת אסטרטגיות המשא ומתן מתוכות באמצעות ייצוגי האמון, כאשר אלה משקפים את מידת החשיבות שמייחס היחיד לקשריו הבין אישיים עם الآخر וליחסו של זה כלפיו. כך, ייחיד האוחז בייצוג רגשי של אמון, המשקף צורך של היחיד ביחס של דאגה ואכפתנות מצדו של الآخر, מזוהה ביחסו עם הצד השני סוג של אינטרס בעלותם עבورو. משום כך יטה לנקט באסטרטגיות משא ומתן שישמרו את אהדת الآخر כלפיו ואת מערכת היחסים עימו (למשל, אסטרטגיה של וויתור). לעומת זאת, ייחיד האוחז בייצוג קוגניטיבי, המשקף צורך בחוכחות ליכולת ולביצועים, ללא מתן מקום ליחסים הבינאישיים עם الآخر, ינקוט באסטרטגיות שמטרתו מימוש מטרותיו שלו במשא ומתן, גם על חשבון אלה של הצד השני (למשל, אסטרטגיה של תחרות).

למחקר שני חלקים. חלק הראשון כלל שני מחקרים ונועד לבנייה ותיקוף כלי לזיהוי ייצוגים מנטאליים של אמון במשא ומתן.

(Cognitive Emotional Trust *CET-Q*) במחקר הראשון ($N=108$), נבנה כלי ה-*CET-Q* במחקר השני כולל 25 פריטים המציגים שני ייצוגים מנטאליים של אמון במשא (Questionnaire) ומתן: קוגניטיבי ורגשי. במחקר השני ($N=161$), נבחן תוקפו של הכללי.

חלק השני של המחקר בוחן את המודל המוצע באשר לתקידם המתווך של ייצוגי האמון בקשר שבין مدى התקשורת וסטרטגיות משא ומתן. גם חלק זה כלל שני מחקרים.

(Negotiation Strategies Inventory *NSI*) במחקר הראשון ($N=185$) נבנה כלי ה-*NSI* במחקר השני כולל 25 פריטים המציגים שמותנה סגנוןת ליזיהו אסטרטגיות התמודדות לניהול משא ומתן, המבוסס על שאלון 2 ROCI-2 CSD (Rahim, Ting-Toomey, Yee-Jung, Shapiro, 1983). שפטה ע"י (Conflict Style Dimensions) שאלון Organizational Conflict Invenotry-2) (Garcia, Wright & Oetzel (2000). ניחול משא ומתן: תחרות; וויתור; הימנעות; פשרה; שיתוף; התערבות צד ג'; passive aggressive מבחינת מגוון האסטרטגיות (Rahim, 1983) ו מבחינת התאמת הכללי לסייעות אצית המשא ומתן (Ting-Toomey et al., 2000).

במחקר השני ($N=289$), נבחן המודל המוצע, תוך התייחסות לשלווש קבוצות של השערות לחקר הקשרים שבין: א) התקשורת ואמון; ב) התקשורת וסטרטגיות משא ומתן; ג) אמון וסטרטגיות משא ומתן. כמו כן, נבחן תפקידם המתווך של ייצוגי האמון בקשר שבין התקשורת וסטרטגיות משא ומתן.

מצאי המחקרים בחלק הראשון, מצבעים על כך שניתן להבוחין, בין ייצוג מנטאלי-רגשי ויצוג מנטאלי-קוגניטיבי של אמון במשא ומתן וכלי ה-*CET-Q* ליזיהו ייצוגי האמון נמצוא תקף ומהימן. מצאי החלק השני מלמדים שניתן להבוחין בין שמותנה אסטרטגיות התמודדות בעט משא ומתן באמצעות כלי ה-*NSI* שנבנה לצורך כך ונמצא תקף ומהימן.

בנוסף נמצא כי ממדיו ההתקרחות, הינם אכן משמעותיים ורלוונטיים להבנת הייצוגים המנטאלליים של מושג האמון ולהבנת התנהגותו היחיד במשא ומתן.

ככל, אווש המודל המחקרי שהוצע בעבודה הנוכחית. ממצאי המחקר מצביעים על קיומם של קשרים בין ממדיו ההתקרחות של היחיד, ייצוגי האמון שלו ואסטרטגיות המשא ומתן בהן הוא נוקט. השערת המודל באשר לתקדים המתווים של ייצוגי האמון בקשר שבין ממדיו ההתקרחות לבין אסטרטגיות המשא ומתן, זכתה לתמיכה בניתוח נתיבים שבוצעו וניתוחיו וגרסיה היררכית שנבחנו איששו את השערת המחקר באשר לתרומותם של ממדיו ההתקרחות ויצוגי האמון לניבוי אסטרטגיות המשא ומתן השונות. באשר לקשרים שבין ממדיו ההתקרחות ויצוגים מנטאלליים של אמון, הרי שבוד שהשערת המחקר שדנה בקשר שבין הימנעות בהתקשרות לבין ייצוג קוגניטיבי של אמון לא اوושה, אוושה השערת המחקר ביחס לקשר שבין חרדה בהתקשרות לבין ייצוג רגשי של אמון. Tamicaה לקשרים שבין ממדיו ההתקרחות לבין ייצוגי האמון התקבלו גם באינטראקציות שנמצאו ביניהם. באשר לקשרים שבין ממדיו ההתקרחות לבין אסטרטגיות משא ומתן, השערת המחקר שנייהה קשר בין ממד הימנעות בהתקשרות לבין אסטרטגיות של חרדה וagtive aggressive אושה. השערת המחקר שנייהה קשר בין הימנעות באינטראקציות שנמצאו ביניהם. בהתייחס לקשרים בין ייצוגים מנטאלליים של אמון לבין אסטרטגיות משא ומתן, אוושה השערת המחקר ביחס לקשר שבין ייצוג רגשי של אמון לבין אסטרטגיות משא ומתן של וויתור, של הימנעות ושל רגשיות. השערת המחקר ביחס לייצוג קוגניטיבי לא אוושה: לא נמצא קשרים בין הייצוג הקוגניטיבי לבין אסטרטגיות של חרדה, aggressive agressive אושה והתרבות כדו-שלישי. Tamicaה לקשר שבין ייצוגים של אמון לבין אסטרטגיות משא ומtan נמצאה גם באינטראקציות שנתגלו ביניהם. בכלל, נמצא בולט תפקידיו של הייצוג המנטאלי הרגשי של מושג האמון בקשרים שבין ממדיו ההתקרחות ואסטרטגיות המשא ומtan.

לסיכום, ניתן להצביע על תרומהה של העבודה הנוכחית בחיבט התיאורטי, הפרקטני והמתודולוגי. בחיבט התיאורטי, יש בעבודה זו שילוב בין תחומי אישיות, תחום האמון והתנהגות בתחום המשא ומtan, העולה בקנה אחד עם הנטייה הגוברת בקרב חוקרים, בשנים

האחרונות, לנוקוט בגישה אינטגרטיבית של דיסציפלינות ולהיעזר בתחום ידע אחד על מנת להאריך תחומי ידע אחרים (Mikulincer & Shaver, 2001; Smith, Murphy, & Coats, 1999). באופן ספציפי, ניתן להצביע על תרומתה של עבודה זו לחקור האמון ולחקר אסטרטגיות המשא ומתן באמצעות שילוב ידע השאוב מתיאוריות ההתשרות. בנוסף, יש בעבודה זו משום תרומה גם להרחבת הידע באשר להשלכות תיאוריות ההתשרות, לתחום האמון הבינהishi ולתחומי המשא ומתן. בהיבט הפראקטני, מצביעה עבודה זו על חשיבות זיהויו של הייצוג המנטאלי של האמון, ובמיוחד זה הרגשי, כפועל יוצא של מאפיין אישיותי, בהבנת אסטרטגיות ההטמודדות בהם נוקטים יחידים בעת משא ומתן. בהיבט המתודולוגי, הניבה העבודה זו שני כלים מחקריים: אחד, כלי ה- CET-Q לזיהוי ייצוגים מנטאליים של אמון והآخر-כלי ה- NSI לאבחון אסטרטגיות ניהול משא ומtan. כלים אלה נמצאו בעלי תוקף מהימנות משביעי רצון ובעלי ישימות אפליקטיבית למחקרים עתידיים.