

Влияние компонентов социального интеллекта посредника на переговорный процесс

Научный руководитель – Базаров Тахир Юсупович

Шайхутдинов Ринат Равильевич

Студент (бакалавр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в
г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан
E-mail: r.shaykhutdinov_94@mail.ru

Изучение процесса посредничества в ходе разрешения межличностного конфликта остается актуальной проблемой современной конфликтологии [1]. Подтверждением тому служит широкое распространение различных форм вмешательства *третьей стороны* в конфликт (медиация или посредничество, арбитраж, рабочие группы по разрешению проблем) в различных областях управления конфликтами. Актуальным на данный момент является исследование факторов, влияющих на эффективность медиации. Их в целом можно разделить на три группы: связанные с профессионализмом и личностными качествами медиатора, спецификой конфликта, особенностями противоборствующих сторон.

В последние десятилетия психологическая наука проявляет особый интерес и к исследованию социального интеллекта. Интерес к нему определяется потребностью общества выявить «социальные способности» человека, развивать их, чтобы успешно осуществлять социальное познание, поведение, взаимодействие. Социальный интеллект сегодня рассматривается как необходимое условие успешного овладения профессиональными навыками специалиста и адаптации в профессиональной среде [5].

В научной литературе описано положительное влияние социального интеллекта на переговорный процесс в целом. Но, к сожалению, мало изученным остается вопрос об эффективности деятельности посредника с различными стилями урегулирования конфликтов во взаимосвязи с компонентами социального интеллекта. В данном исследовании на примере работы посредника в процессе урегулирования конфликтов было показано, что имеется возможность развития данной тематики.

В качестве основы для модели посредника была взята концепция компетентностного подхода Т.Ю. Базарова. По такому основанию как направленность взаимодействия между посредником и различными сторонами объекта, можно выделить 3 основные фокусировки: 1) это группа и групповые процессы, 2) индивидуальные особенности обучаемых, 3) проработка содержательной стороны задач [3]. При этом акцент данной работы будет выстроен относительно взаимодействия данных компетентностей и компонентов социального интеллекта посредника.

Основное исследование предполагало проведение квази-эксперимента, в котором приняло участие 90 респондентом (средний возраст - 23 года), 30 из которых участвовали в роли посредников, а 60 - в роли оппонентов (сторон в конфликте). В качестве методического инструментария были использованы следующие методики:

1) модифицированный опросник «Роли мастера групповой работы», разработанный Т.Ю. Базаровым (согласованность конструкта методики было проверено при помощи конфирматорного факторного анализа (КФА),

2) методика изучения социального интеллекта Гилфорда - О'Салливена (адаптация Михайлова (Алешина) Е. С.),

3) опросный лист, сконструированный Базаровым Т.Ю. и Чинновой А.С для фиксации эффективности процесса медиации [4].

В качестве критерия эффективности переговорного процесса рассматривается слагаемое результативности (продуктивности) и удовлетворенности [2]. В рамках эмпирического исследования аспект удовлетворенности включал 3 компонента: субъективная удовлетворенность процессом переговоров, результатом посредничества и посредниками, осуществлявшими урегулирование.

Модели взаимодействия между компонентами компетентностей и компонентами социального интеллекта выявлялись при помощи построения многомерной линейной модели. При помощи подсчета коэффициента корреляции по Спирмену и по Пирсону, а также корреляционного анализа с контролем переменных, были выявлены более частные связи между социальным интеллектом посредника и отдельными компонентами эффективности.

В результате исследования были выявлены статистически значимые показатели по следующим взаимодействиям:

Медиативная компетентность посредника имеет значимое взаимодействие со способностью «предвосхищение событий» ($p < 0,047$). Также было выявлено взаимодействие между модераторской компетентностью посредника и его способностью «понимание вербальной информации» ($p < 0,05$).

Кроме того, были выявлены более частные связи между субъективной удовлетворенностью посредником и способностью «предвосхищение событий» ($r = 0,435$; $p < 0,05$), а также на уровне тенденции - со способностью «понимание невербальной информации» ($r = 0,36$; $0,05 < p < 0,1$) и «понимание логики событий» ($r = 0,37$; $0,05 < p < 0,1$). Была выявлена сильная связь со способностью «предвосхищение событий» и субъективной удовлетворенностью результатом ($r = 0,429$; $p < 0,05$).

Полученные данные свидетельствуют о том, что имеется влияние взаимодействия некоторых компонентов социального интеллекта и компетентности посредника на субъективную удовлетворенность. А именно, были выявлены значимое влияние медиаторской компетентности и способности «предвосхищение событий», а также модераторской компетентности и способности «понимание вербальной информации». Кроме того, выявлена положительная связь таких компонентов социального интеллекта как «понимание логики событий», «понимание невербальной информации» и «способность предвосхищать события» с одной стороны и субъективной удовлетворенностью посредником и результатом медиации, с другой.

Источники и литература

- 1) Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М: ЮНИТИ, 2000. – 526 с
- 2) Базаров Т. Ю. Особенности межличностного восприятия в системе "руководство и подчинение" в условиях производственного коллектива // Межличностное восприятие в группе Под ред. Г.М.Андреевой и А.И.Донцова. — Изд-во Московского университета М, 1981. — С. 191–210.
- 3) Базаров Т.Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты. Практическое пособие. – М.: Кнорус, 2011. -304 с.
- 4) Базаров Т., Чиннова А. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации // Психологические исследования (электронный журнал). — 2012. — Т. 5, № 23. — С. 11–21.
- 5) Савенков, А.И. Социальный интеллект как проблема психологии одаренности и творчества / А.И. Савенков // Журнал Высшей школы экономики, 2005. Т. 2. № 4. С. 94–101