

Современное технологическое обеспечение изучения эмоционального состояния участников переговорного процесса

Гасимов Антон Фаритович

Студент

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия
E-mail: gasimov_anton@list.ru*

Интерес психологии к особенностям, формам, механизмам познания людьми друг друга обусловлен не только развитием теоретического научного знания, но и практической потребностью повышения эффективности межличностного и межгруппового общения. Данная тенденция проявляется, в частности, в психологии переговорного процесса. Одним из аспектов успешных переговоров является понимание эмоционального состояния партнеров на разных этапах взаимодействия, точность и адекватность межличностного восприятия и проявления эмоционального интеллекта. На сегодняшний день можно говорить о формировании самостоятельного междисциплинарного направления – эмоции в переговорном процессе, которое объединяет данные общей и социальной психологии, психофизиологии и конфликтологии. Это направление нацелено на описание эмоциональной компетентности участников, индивидуально-личностных и социальных факторов, феноменологии, структурно-содержательных особенностей, механизмов оптимизации и управления эмоциями.

Необходимым элементом научного знания является разработка методических принципов эмпирического исследования, подбор адекватных методов, позволяющих говорить о надежности и достоверности получаемых данных. Для изучения эмоционального интеллекта предложен ряд методик, например, методики М. Холла в адаптации Е.П. Ильина; SREIT Дж. Мейера, П. Сэловея и Н. Шутте; Эм-IQ-2 Е.А. Орла и В.В. Одинцовой; тест ЭМИн Д.Н. Люсина и другие.

Современный уровень развитие методического обеспечения психологической науки предполагает использование возможностей информационных технологий, выводящих фиксацию данных на новый, более объективный и верифицируемый, уровень. Примерами подобных технологий выступают программные комплексы Observer XT и FaceReader от голландской компании Noldus.

Программное обеспечение Noldus FaceReader предназначено для распознавания, систематизации эмоциональных состояний испытуемых на основании 7 базовых эмоций: спокойствие, радость, злость, грусть, удивление, испуг, отвращение. В дополнение, она может определять состояние лица (открытый или закрытый правый и левый глаз, открытый или закрытый рот, поднятые, нейтральные или опущенные брови), общее направление взгляда испытуемого, и отслеживать положение головы. FaceReader может также определять возраст, пол и национальное происхождение испытуемого, густоту волосяного покрова на лице (бороду и/или усы) и то, носит ли испытуемый очки или нет.

С помощью программного комплекса Noldus Observer XT возможно регистрировать так же и различные психофизиологические характеристики (ритм сердца, размер

зрочка и т.д.) испытуемого во время эксперимента, что безусловно помогает выявить дополнительные свойства того или иного эмоционального состояния респондента.

Данные программные комплексы способствуют выявлению соответствия актуальных эмоций человека более адекватным в ситуации переговоров эмоциональным состояниям, эмоциональной наполненности социальной роли участников переговорного процесса и т.д. Все это способствует созданию программ обучения контролю эмоционального состояния сторон переговоров, эмоциональной рефлексии и эмоциональной компетентности, повышению эффективности переговоров.

Развитие информационной сферы свидетельствует об обогащении традиционных методов психологического исследования и создании современного диагностического инструментария.

Примером использования возможностей IT-технологий при изучении эмоций в переговорном процессе может служить исследование умения людей правильно распознавать эмоцию по предъявляемой фотографии незнакомого лица с последующим воспроизведением этих эмоций. При этом испытуемому демонстрируются фотографии различных ситуаций переговорного процесса, при понимании которых он идентифицируется с одним из переговорщиков. В течение всей процедуры ведется регистрация физиологического состояния испытуемого, нацеленного на обнаружения эмоционального состояния, переживаемого испытуемым в ситуации экспериментального воздействия.

Также испытуемому предлагается заполнить ряд тестов на эмоциональный интеллект и опросник "Самочувствие, активность, настроение" (САН). Задачи построенного таким образом исследования заключаются в выявлении связи между уровнем эмоционального интеллекта и его ситуативным проявлением у испытуемого, описании динамики актуального эмоционального состояния собеседников в зависимости от этапа определения или воспроизведения эмоции, а также прослеживания влияния содержания переговорного процесса и выбранной произвольно социальной роли участников переговоров на точность определения и воспроизведения эмоциональных состояний испытуемым.

Таким образом, результаты исследования будут способствовать дальнейшему пониманию эмоционального отражения личностных различий участников переговорного процесса, эмоциональной компетентности и эмоциональной толерантности по отношению к выбираемым ими стратегиям и тактикам, эмоциональной саморегуляции личности. Данные помогут углубить представление об эффективных параметрах процесса принятия решения в ходе переговоров сторон и в целом коммуникативной компетентности субъектов взаимодействия.