

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Встановлено, що емоційний інтелект впливає на ефективність міжособистісного спілкування в професійній діяльності. В осіб, які мають розвинутий емоційний інтелект, результативність ділової комунікації вища. Представлено функції емоційного інтелекту. З'ясовано, що в емоційному інтелекті виділяють аспекти, що стосуються самого суб'єкта (внутрішньоособистісні), і ті, які залежать від інших (міжособистісні, тобто соціальні). У спілкуванні емоційний інтелект визначає стан саморегуляції, допомагає контролювати процес комунікації та управляти взаєминами з іншими людьми. Мовне вираження емоцій називають емотивністю. Емоційний стан визначає зміст спілкування і його мовленнєве оформлення.

Ключові слова: емоційний інтелект, ділове спілкування, міжособистісне спілкування, комунікація, емотивність.

Abstract

It was determined that emotional intelligence affects the effectiveness of interpersonal communication in professional activities. People with developed emotional intelligence are more effective in business communications. The functions of emotional intelligence are presented. It was determined that in emotional intelligence there are those aspects that relate to the subject itself (intrapersonal) and those that depend on others (interpersonal, i.e. social). In communication, emotional intelligence determines the state of self-regulation, helps to control the communication process and manage relationships with other people. Language expression of emotions is called emotionality. The emotional state determines the content of communication and its speech design.

Keywords: emotional intelligence, business communication, interpersonal communication, communication, emotionality.

Вступ. Міжособистісне спілкування – це складний процес взаємодії кількох співрозмовників, на результат якого впливають чимало чинників, серед яких найважливішими є емоційний інтелект, соціальний інтелект, комунікативна компетентність. Метою дослідження є визначення ролі емоційного інтелекту в професійному спілкуванні.

Ділове спілкування – це таке спілкування на соціально значущі теми, яке відбувається в процесі спільної професійної діяльності і характеризується взаємним психологічним впливом з метою розв'язання виробничих проблем. Мета спілкування – не лише передати певну інформацію співрозмовнику, а й викликати певну реакцію.

Основна частина. Ділове спілкування як галузь наукового знання охоплює, крім організаційно-технічної складової, яка визначає прийоми, технології спілкування, психологічну – вивчає психологічні особливості, регулює міжособистісні взаємини. Під час ділового спілкування відбувається взаємодія між учасниками спілкування, організація спільної діяльності, у якій кожний учасник регулює свою поведінку.

Інтелект – це ментальна активність суб'єкта, яка визначає, як людина сприймає навколишній світ. Емоційний інтелект – здатність усвідомлювати свої емоції, щоб використовувати ці знання для розуміння й розв'язання проблем. Емоційний інтелект досліджували О. Собченко, Е. Носенко, О. Чоботар, П. Саловей, Дж. Меєр,

П. Саловей і Дж. Меєр переконані, що емоційний інтелект – це здатність розуміти емоції, яка допоможе розв'язувати проблеми і з'ясувати їхні причини. П. Саловей і Дж. Меєр запропонували таку модель емоційного інтелекту, що містила певні здібності: ідентифікувати, оцінювати й виражати емоції; адаптивно регулювати емоції; використовувати емоційну інформацію в процесі мислення [1]. Формується емоційний інтелект в осіб, у яких розвинута емпатія.

У структурі емоційного інтелекту Д. Гоулман виділяє 5 компонентів: самоусвідомлення – уміння визначати життєві цілі, власні переваги й недоліки, емоції, почуття; мотивацію – досягнення мети задля її реалізації, впливає на якість виконання завдань; соціальні навички – уміння взаємодіяти з іншими;

емпатія – розуміння емоцій людей, які оточують, врахування їхніх почуттів і потреб під час ухвалення рішень, вміння співчувати; саморегуляція – контроль власних емоцій, проживання їх екологічно [2].

У дослідженні О. Собченко визначено структурні компоненти емоційного інтелекту й встановлено їхній зв'язок з певною групою здібностей: «... сприйняття емоцій та їх розуміння – з когнітивними здібностями, здатність до управління емоціями – з емоційними здібностями, управління емоціями в стресових ситуаціях і самомотивація пов'язані з адаптаційними здібностями; соціальна емпатія і управління чужими емоціями – із соціальними здібностями людини» [3, 86 - 87].

Емоційному інтелекту притаманні такі функції: інтерпретативна, що полягає в розшифруванні емоційної інформації для систематизації знань і формування власного емоційного досвіду; регулятивна – забезпечення емоційного комфорту, адекватного вираження емоцій; адаптивна й стресозахисна – стимулювання психічних резервів у критичних ситуаціях; активізаційна функція виявляється в здатності до конгруентності в спілкуванні [3, 87].

Емоції – це ставлення людини до навколишньої дійсності, зумовлене потребами особистості. «Пізнавальна діяльність людини пов'язана з оцінкою, у якій виразником ставлення до навколишньої дійсності є емоції. Увагу людини привертають об'єкти, цікаві для неї, викликають певні емоції і зумовлюють різну оцінку» [4, 28]. П. Екман виділяє 7 основних емоцій: радість, здивування, страх, презирство, відразу, сум, гнів. Як правило, кілька емоцій у певний період життя є провідними. Людина з розвинутим емоційним інтелектом спроможна визначити їх і змінити. Емоційний стан зумовлює автоматичну реакцію на подразники зовнішнього світу.

Емоційний інтелект у спілкуванні – це орієнтація на співрозмовника з метою пошуку оптимальної взаємодії. У спілкуванні емоційний інтелект допомагає розуміти свої емоції та, використовуючи вербальні й невербальні засоби, відображати їх, регулювати й контролювати власні емоції та поведінку – внутрішньоособистісний аспект емоційного інтелекту. Міжособистісний аспект емоційного інтелекту визначає можливість інтуїтивно розуміти емоційний стан співрозмовника завдяки сприйманню його жестів, міміки, інтонації, сили голосу (невербальних засобів), аналізувати використані в цій ситуації комунікаційні мовні засоби та управляти чужим емоційним станом: викликати позитивні чи негативні емоції, маніпулювати.

Встановлено, що в процесі спілкування успіх лише на 20% залежить від академічного інтелекту, а на 80% – від емоційного. Науковці досліджують взаємодію емоцій і процесів мислення, оскільки емоції допомагають або заважають організувати процес сприймання, мислення, діяльності. Емоційні ситуації розкривають справжню сутність людини, її істинні мотиви. На виникнення емоцій впливає те, як людина сприймає реальність, тому досягнення поставленої мети залежить від вміння контролювати свої емоції. Це вміння є важливим у будь-якій діяльності, проте саме в спілкуванні воно є вирішальним. Мовець, який уміє розпізнавати і свої емоції, і співрозмовника, контролювати власні емоції, зможе ефективно вибудувати процес спілкування.

Емоційний інтелект пов'язаний із соціалізацією особистості, тобто соціальним інтелектом – здатністю відчувати міжособистісні взаємини та прогнозувати перебіг і результати спілкування. Дослідники розглядають емоційний інтелект як процес інтелектуалізації емоцій, який відбувається в спілкуванні з іншими, процес розвитку емпатії, що полягає в здатності емоційно реагувати на переживання інших. Емпатія – властивість людини, що передбачає розуміння внутрішнього світу інших, містить: співпереживання, яке ґрунтується на ідентифікації, тобто переживання емоційного стану іншого, як власного, й емоційне зараження (емоційний вплив інших), співчуття, бажання підтримати й допомогти.

Не у всіх мовців добре розвинутий емоційний інтелект, який визначає здатність особи в процесі спілкування слухати й чути співрозмовника, розуміти його цінності й почуття. Люди з розвинутим емоційним інтелектом спроможні швидко встановлювати контакт із співрозмовником, пізнавати світ. Для вираження емоцій використовують вербальні й невербальні засоби. «Мовне вираження емоцій називають емотивністю» [5, 37]. Емоційний стан визначає зміст спілкування і його мовленнєве оформлення. У мові емотивність виражена переважно на фонологічному, лексичному, граматичному, фразеологічному, стилістичному рівнях. Емотивні засоби на фонетичному рівні містять додаткову інформацію, яка виражається інтонацією, темпом, мелодією, тембром, наголосом, сполученням фонем, різними видами пауз, ритмів, а також подвоєнням чи римуванням комбінацій. На лексичному рівні використовують конотативно марковані лексеми, діалектизми, сленгізми, жаргонізми, вульгаризми відповідно до прагматичної мети. «Слова, особливо терміни, книжні, номенклатурні, офіційні слова, професіоналізми як словникові одиниці стилістичної підсистеми також нейтральні в емотивному плані

по відношенню один до одного, тобто всередині даної системи. Проте несподіване використання їх у поетичних текстах чи живому мовленні, тобто нереальній для їхньої норми ситуації, несподіване включення їх у стилістичні прийоми, створює сильний виразний ефект, і такі слова стають експресивними» [6, 80]. Г. Кузенко, проаналізувавши частоту вживання негативно-емотивних одиниць, вказує на «кількісну перевагу використання іменників, які виражають зневагу, смуток, у вираженні гніву та роздратування головна роль належить дієсловам, вживання прикметників превалює у вираженні страху та пригніченого стану» [6, 80].

Для ефективної комунікації в міжособистісній діяльності суб'єкту варто зайняти інтерактивну діалогічну позицію з використанням когнітивної, емоційної, поведінкової активності суб'єкта з метою отримання інформації, пошуку варіантів розв'язання проблеми, прогнозування реакцій співрозмовника. З урахуванням отриманої інформації вибудовувати, наприклад, діалог, у якому наступні запитання ставлять з урахуванням того, як співрозмовник відповідав на попередні. Саме діалог є основою спільних дій.

Висновки. Емоційний інтелект є однією з найважливіших компетенцій сучасної людини. Емоційний інтелект можна самостійно розвивати: відслідковувати й фіксувати свій емоційний стан з метою його усвідомлення, вчитися управляти власними емоціями, аналізувати внутрішню мотивацію своєї діяльності, оскільки вона є ядром емоційного інтелекту, розвивати емпатію.

Отже, емоційний інтелект відіграє важливу роль у діловому спілкуванні. Для досягнення поставленої комунікативної мети варто розуміти, регулювати й контролювати власні емоції та поведінку, розуміти емоції й управляти емоційним станом співрозмовника, добирати емотивні засоби залежно від стану й ситуації спілкування, вибудовувати позитивні стосунки з іншими.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. John D. Mayer, Peter Salovey and David R. Caruso Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. Vol. 15, No. 3 (2004), pp. 197-215.
2. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер з англ. С.-Л. Гумецької. Харків : Віват, 2020. 512 с
3. Собченко О. М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості / О. М. Собченко // *Наука. Релігія. Суспільство*. – 2010. – С. 84 – 87.
4. Стадній А. С. Нові конотативні значення дієслів у сучасній українській літературній мові (на матеріалі засобів масової інформації) : монографія / А. С. Стадній. – Вінниця : ВНТУ, 2014. – 132 с.
5. Гамзюк М. В. Емотивний компонент значення у процесі створення фразеологічних одиниць (на матеріалі німецької мови) : монографія / М. В. Гамзюк. – К. : Вид. центр Київ. держ. лінгвіст. Ун-ту, 2000. – 255 с.
6. Кузенко Г. М. Мовні засоби вираження емотивності. *Наукові записки. Філологічні науки*. Том 18. – 76 – 82.

Стадній Алла Сергіївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: stadniy.all@vntu.edu.ua

Stadniy Alla Sergiivna – Candidate of Philology, Senior Lecturer, Department of Linguistics, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa, email: stadniy.all@vntu.edu.ua