

РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРЕОДОЛЕНИИ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Сапаров К.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Н.П. Хрящёва – старший преподаватель, магистр педагогических наук

В работе исследуется роль эмоционального интеллекта в структуре коммуникативной компетенции специалиста технического профиля, работающего в межкультурной профессиональной среде. Опираясь на теоретические положения И.А. Зимней о коммуникативной компетенции и эмоциональном интеллекте как личностном свойстве, автор анализирует возможности применения эмоционального интеллекта для предотвращения и преодоления коммуникативных неудач. Выделяются ключевые компоненты эмоционального интеллекта, значимые для эффективной межкультурной коммуникации.

Современная профессиональная среда в сфере информационных технологий и информационной безопасности характеризуется высокой степенью интернационализации. Специалисты из разных стран взаимодействуют в рамках единых проектных команд, что делает межкультурную коммуникацию неотъемлемой частью профессиональной деятельности. Однако различия в культурных нормах, коммуникативных стилях и языковых картинах мира нередко приводят к коммуникативным неудачам – ситуациям, в которых намерение говорящего не достигает адекватного понимания со стороны собеседника [1, с. 34]. Для иностранных специалистов, работающих в русскоязычной среде, проблема преодоления таких неудач приобретает особую актуальность.

Целью данной работы является анализ роли эмоционального интеллекта в структуре коммуникативной компетенции специалиста (на основе концепции И.А. Зимней) и определение его значения для преодоления коммуникативных неудач в межкультурной профессиональной среде.

Теоретической базой исследования выступает концепция И.А. Зимней, которая рассматривает коммуникативную компетенцию как сложное интегративное образование, включающее знания, умения и способности, обеспечивающие эффективное общение. И.А. Зимняя подчеркивает, что успешность коммуникации зависит не только от языковых знаний, но и от личностных свойств коммуниканта, среди которых особое место занимает эмоциональный интеллект – способность понимать собственные эмоции и эмоции других людей, управлять ими и использовать эту информацию для регуляции поведения и мышления [2, с. 57].

Согласно подходу И.А. Зимней, эмоциональная компетентность является частью более широкой системы профессиональной и коммуникативной компетентности и связывается с личностно-обусловленным опытом социально-профессиональной жизнедеятельности человека. В структуре эмоциональной компетентности выделяются несколько взаимосвязанных компонентов (таблица 1).

Таблица 1 – Компоненты эмоциональной компетентности по И.А. Зимней

Компонент	Содержание	Функция в преодолении межкультурных неудач
Коммуникативный	Внутренний позитивный настрой, эмпатия, готовность к взаимодействию	Снижение враждебности, установление доверия, смягчение прямых высказываний
Рефлексивный	Способность анализировать собственные эмоции, причины поступков и эмоциональные состояния других людей	Осмысление причин конфликта, перевод «личной обиды» в анализ норм и контекстов
Когнитивный	Умение идентифицировать, распознавать и называть эмоциональные состояния свои и чужие	Раннее обнаружение коммуникативных сбоев, считывание невербальных и текстовых сигналов
Поведенческий	Контроль эмоционального состояния, выбор адекватных способов достижения цели, настойчивость	Осознанная смена стиля общения, удержание общения в продуктивном русле
Стрессоустойчивость	Способность сохранять продуктивность общения в эмоционально напряженных ситуациях	Профилактика эскалации, поддержание конструктивности под давлением

На основе данной структуры эмоциональный интеллект в профессиональной межкультурной среде можно трактовать как способность понимать и регулировать эмоции в условиях культурного разнообразия, опираясь на знания норм другой культуры и опыт профессионального взаимодействия.

В межкультурной профессиональной коммуникации типичными источниками неудач становятся различия в ценностях, нормах вежливости, стиле обратной связи и выражении эмоций. Эмоциональный интеллект по Зимней работает здесь по нескольким линиям.

На когнитивном и рефлексивном уровнях он позволяет заметить, что возникла не просто «ошибка языка», а эмоциональное напряжение (обида, раздражение, недоумение партнера), и способствует анализу: связано ли это с различиями культурных норм (например, прямолинейная критика воспринимается как грубость) [4, с. 3–5].

На коммуникативном уровне эмоциональный интеллект обеспечивает эмпатийное отношение к партнеру: попытку «увидеть ситуацию его глазами» и признать значимость его норм, помогает выстраивать более мягкий, поддерживающий стиль сообщения, что снижает риск эскалации конфликта.

На поведенческом уровне эмоциональный интеллект даёт возможность сознательно «переключить» стратегию поведения: изменить тон, выбрать более нейтральные формулировки, уточнить понимание («Правильно ли я понял, что...?»), поддерживает настойчивость в поиске взаимопонимания вместо ухода из взаимодействия после первой неудачи [5, с. 46].

Стрессоустойчивость как интегральная характеристика позволяет сохранять самообладание при непонимании, сарказме, «жесткой» обратной связи, типичных для некоторых профессиональных культур, и помогает не реагировать импульсивно (обидой, агрессией), а использовать коммуникативные и когнитивные стратегии для восстановления диалога.

Рассмотрим конкретную ситуацию, иллюстрирующую действие эмоционального интеллекта. Российский специалист даёт прямую критическую оценку работе коллеги из культуры, где принята более непрямая, «обтекаемая» обратная связь. Коллега воспринимает это как личное оскорбление и прекращает инициативу в совместном проекте. Специалист с развитым эмоциональным интеллектом: замечает изменение эмоционального фона (напряжение, отстранённость); рефлексирует возможные культурные причины; меняет стиль коммуникации (добавляет смягчающие выражения, признаёт сильные стороны работы, открыто проговаривает намерение помочь, а не оценить личность); проговаривает ситуацию, задавая уточняющие вопросы и предлагая совместно обсудить предпочтительный формат обратной связи.

В контексте подготовки иностранных студентов технических специальностей формирование эмоционального интеллекта должно стать неотъемлемой частью образовательного процесса. Опираясь на подход И.А. Зимней, можно выделить следующие направления работы: диагностическое (выявление исходного уровня развития компонентов эмоционального интеллекта у студентов); обучающее (знакомство студентов с типологией коммуникативных неудач и стратегиями их преодоления, развитие навыков распознавания эмоций); тренинговое (отработка навыков эмоциональной саморегуляции и эмпатического слушания в моделируемых ситуациях межкультурного общения); рефлексивное (анализ реальных ситуаций коммуникативных неудач, произошедших в учебной или профессиональной практике студентов).

Таким образом, эмоциональный интеллект, понимаемый в концепции И.А. Зимней как важнейшее личностное свойство, обеспечивающее успешность коммуникации, играет ключевую роль в преодолении коммуникативных неудач в межкультурной профессиональной среде. Для иностранных специалистов, работающих в русскоязычном контексте, развитие эмоционального интеллекта становится необходимым условием профессиональной успешности и психологического комфорта. Компоненты эмоционального интеллекта – когнитивный, рефлексивный, коммуникативный, поведенческий и стрессоустойчивость – образуют систему, позволяющую не только распознавать приближение коммуникативной неудачи, но и эффективно выходить из сложных ситуаций, сохраняя продуктивные рабочие отношения с коллегами из разных культур. Дальнейшие исследования могут быть направлены на разработку методик диагностики и развития эмоционального интеллекта у иностранных студентов технических специальностей с учетом специфики их будущей профессиональной деятельности.

Список использованных источников:

1. Зимняя, И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 34–42.
2. Зимняя, И. А. Коммуникативная компетентность и эмоциональный интеллект в структуре психологической готовности к профессиональной деятельности / И. А. Зимняя // Материалы международной научно-практической конференции «Психология общения: тренинг человечности». – М.: ПИ РАО, 2007. – С. 56–61.
3. Котева, И. А. Эмоциональный интеллект и его роль в межкультурной коммуникации / И. А. Котева // Современные исследования в области лингвистики и методики преподавания иностранных языков. – М., 2021. – С. 112–118.
4. Gumperz, J. Discourse strategies / J. Gumperz. – Cambridge: Cambridge University Press, 1982. – 225 p.
5. Kuteeva, V. P. Emotional intelligence as an important component of the cultural-productive person / V. P. Kuteeva, G. N. Yulina // Alma mater (Вестник высшей школы). – 2022. – № 4. – С. 45–50.