

Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2025. Т. 31, № 3. С. 81–87. ISSN 2073-1426

Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics, 2025, vol. 31, no. 3, pp. 81–87.

ISSN 2073-1426

Научная статья

5.3.4. Педагогическая психология, психодиагностика цифровых образовательных сред

УДК 159.95

EDN XXYVIM

<https://doi.org/10.34216/2073-1426-2025-31-3-81-87>

РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Михеева Светлана Валерияновна, Финансовый университет при правительстве РФ, Москва, Россия, svm-msou@yandex.ru

Аннотация. В статье рассматриваются техники регулирования эмоций во время общения (техника тела, работа над нашими мыслями и отношением, а также коммуникативные техники). Особое внимание уделяется коммуникативным техникам и двум основным направлениям регулирования эмоций во время процесса коммуникации: регулирование нашего собственного эмоционального состояния и оказание влияния на эмоциональное состояние нашего собеседника. Результаты опроса, проведенного на первом курсе Финансового университета при правительстве РФ, показали, что все студенты в той или иной степени испытывали эмоциональные трудности во время общения с другими людьми. Эффективная коммуникация невозможна без знания правил техники регулирования эмоций, именно поэтому рассматриваемая в статье проблема так значима. Именно благодаря умелому использованию этой техники становится возможной эффективная и конструктивная коммуникация. Простые коммуникативные техники, применяемые для решения трудностей, связанных с эмоциями, основаны на следующих уровнях коммуникации: предметном уровне, когда мы перестаем работать над первоначальной темой беседы и делаем наши эмоции новой темой на некоторое время, и уровне отношений, на котором чрезвычайно важно оставаться в так называемом состоянии «Взрослый». Эти техники необходимо развивать на занятиях иностранного языка, так как они помогают решить задачу развития коммуникативно-речевой компетенции обучающихся и являются залогом успешной профессиональной деятельности будущих специалистов. В статье подробно изложены инструкции по совершенствованию техники регулирования эмоций.

Ключевые слова: коммуникативные техники, регулирование эмоций, влияние на эмоции собеседника, предметный уровень, уровень отношений.

Для цитирования: Михеева С.В. Развитие эмоционального интеллекта с целью повышения эффективности профессиональной коммуникации // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2025. Т. 31, № 3. С. 81–87. <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2025-31-3-81-87>

Research Article

IMPROVEMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH THE AIM OF INCREASING EFFICIENCY OF PROFESSIONAL COMMUNICATION

Svetlana V. Mikheeva, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia, svm-msou@yandex.ru

Abstract. In the article we consider techniques to regulate our emotions in the course of communication (body techniques, working on our thoughts and attitude and communicative techniques). Special attention is paid to communicative techniques and two main directions of regulating emotions during the communication process: regulation of our own emotional state and impacting on our interlocutor's emotional state. The results of the survey, in which the students of the first year of the Financial University under the Government of the Russian Federation participated, showed that all of them experienced emotional problems during communication with other people to this or that extent. Constructive communication is impossible without the knowledge of the rules of techniques of regulating our emotions, that is why the problem the article looks into is of great importance. It's thanks to skillful implementation of these techniques the effective and productive communication becomes possible. Simple communicative techniques to deal with our emotions are based on the levels of communication: the subject level, when we stop working on the original subject of the talk and make our emotions a new subject for a while, and the relationship level, where it's essential to stay in the so-called "Adult" position. These communicative techniques must

be improved at the lessons of foreign languages as they help solve the problem of communicative competence of students and have great importance for their future professional life. In the article there are detailed instructions aimed at improving these techniques of the regulation of emotions.

Keywords: communicative techniques, to regulate emotions, to impact on the interlocutor's emotions, subject level, relationship level.

For citation: Mikheeva S.V. Improvement of emotional intelligence with the aim of increasing efficiency of professional communication. Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics, 2025, vol. 31, no. 3, pp. 81–87 (In Russ.). <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2025-31-3-81-87>

В наше время вопросы, связанные с развитием эмоционального интеллекта для осуществления успешной коммуникации, становятся все более актуальными, поскольку способствуют установлению доверительных, непринужденных отношений между людьми. Актуальность статьи обусловлена еще и тем, что техники регулирования эмоций во время общения чрезвычайно важны для совершенствования коммуникативной компетенции участников коммуникации и достижения ими успеха в профессиональной и иных видах деятельности [Михеева: 256]. Знание коммуникативных техник для преодоления эмоциональных трудностей в значительной мере повышает эффективность и конструктивность коммуникации. В статье рассматриваются два направления регулирования эмоций в процессе коммуникации, а именно: регулирование нашего собственного эмоционального состояния и оказание влияния на эмоциональное состояние собеседника, что составляет научную новизну исследования. Практическая значимость заключается в том, что в работе определены возможности использования в вузе коммуникативных техник регулирования эмоций с целью осуществления успешной конструктивной коммуникации. Теоретическая значимость предполагает возможность использования освещенного в работе анализа действия коммуникативных техник регулирования эмоций для дальнейшего их изучения и перспектив внедрения в образовательный процесс. Методами научного исследования стал опрос студентов 1-го курса факультета «Высшая школа управления» Финансового университета при правительстве РФ, а также эксперименты, направленные на выявление трудностей регулирования эмоций в ходе коммуникации. Целью работы является обоснование использования коммуникативных техник регулирования эмоций для совершенствования профессиональных компетенций будущего специалиста, а также для развития его эмоционального интеллекта. Она реализуется в следующих задачах: определение трех видов техники регулирования эмоций (техника тела, работа над мыслями и отношением, коммуникативные техники), подробное описание двух основных направлений регулирования эмоций в рамках коммуникативной технологии.

Роль эмоций в коммуникации постоянно недооценивается. Очень часто акцент ставится на аргументы (предметный уровень), в то время как успех

коммуникации во многом зависит от эмоций, заложенных в содержание самого аргумента (особенно в странах с так называемой культурой с высоким уровнем контекста, например Россия или Китай). В связи с этим необходимо научиться коммуникативным технологиям, которые помогут регулировать эмоции в процессе коммуникации, особенно в тех случаях, когда они начинают нарушать ее течение, эффективность и атмосферу. Необходимо уметь не только уметь управлять своим собственным эмоциональным состоянием, но также влиять на эмоциональное состояние своего собеседника. Умение регулировать свои эмоции и эмоции партнера по речевой коммуникации является фундаментальным навыком, влияющим на достижение взаимопонимания и, соответственно, на взаимодействие и качество коммуникации в целом. Ведь зачастую неумение регулировать эмоции ведет к непониманию, ошибкам и серьезным проблемам.

Социальный обмен эмоциями интересует зарубежных ученых с 90-х г. XX в. Среди исследователей нет однозначного мнения о природе такого обмена. О нем говорят в контексте коммуникации, акцентируют внимание на его роли как способа регулирования эмоций [Zhang et al.: 11–18]. Указывая на отдельные аспекты социального обмена эмоциями, исследователи не рассматривали многоаспектность данного феномена в комплексе. Ознакомившись с зарубежными изданиями, можно сделать вывод о том, что обмен эмоциями имеет тройственную природу, основными составляющими которой являются коммуникация, переживание и эмоциональное регулирование.

Во время беседы люди не только обмениваются мыслями, словами и фразами, но также и эмоциями. Большая часть коммуникации содержит в себе стабильный и здоровый набор различных эмоций. Можно привести примеры вопросов, которые отражают эмоции и эмоциональные ситуации, возникающие у человека с окружающими людьми: «Как меня ругали на работе?», «Как отреагировал мой деловой партнер на мое предложение перераспределить наши разные ресурсы?», «Что чувствовал мой брат, когда я читал ему нотацию о том, как вести себя во время визита к родителям на рождественские каникулы?» Следовательно, эмоции – это форма прямого выражения того, как мы относимся к миру, окружающим нас людям и к нам самим.

Очень часто память о событии длится дольше, если она основана на эмоциях, которые в нас вызвало это событие, а не фактические детали. Память, связанная с эмоциональной ситуацией (первый поцелуй, насыщенные каникулы, встреча с хищником в лесу), может легко отразиться на нашем поведении в будущем. В большинстве случаев существенные изменения в поведении человека происходят после тяжелого эмоционального воздействия или даже шока. Между прочим, биологическая цель эмоций – это отображение событий в нашей памяти и отбор, и сохранение наиболее значимых событий с точки зрения выживания. Большая часть телевизионной и интернет-рекламы создается в соответствии с эмоциональными особенностями нашей памяти. Вот почему рекламные объявления выглядят такими привлекательными и запоминающимися – основная задача заключается в том, чтобы показать, что если вы обладаете определенным продуктом, он принесет вам положительные эмоции, счастье, удовлетворение или статус.

В результате исследования американский психолог Пол Экман определил шесть основных эмоций, а именно: гнев, отвращение, страх, удовольствие, печаль, удивление. Он пришел к такому заключению, когда изучал поведение представителей племени форэ из Папуа – Новой Гвинеи в 1972 г. Эти специфические эмоции успешно определялись представителями племени. После этого Экман фотографировал выражение лиц людей племени форэ с этими эмоциями и показывал их представителям других рас и культур по всему миру. Они интерпретировали эмоции на фотографиях таким же образом. Таким образом, Экман и его команда сделали вывод о том, что эти шесть эмоций являются универсальными, поскольку они не зависят от особенностей определенной культуры и происхождения. Эти эмоции присущи всем людям без исключения [Экман, Фризен: 48].

Возможно, что из шести указанных эмоций только две можно охарактеризовать как «положительные». Многие люди отмечают, что «положительных эмоций меньше, чем отрицательных». В связи с этим строятся различные теории. Однако следует иметь в виду, что это не имеет особого значения, поскольку с биологической точки зрения нет хороших или плохих эмоций. Любая эмоция необходима для чего-то и поэтому полезна. Вот почему не имеет особого значения, испытывает ли человек так называемые «положительные» или «отрицательные» эмоции. На самом деле при ведении коммуникации действительно важным является осознание того момента, когда эмоции берут над человеком верх и доводят его до точки «кипения» или «замораживания», и он начинает себя вести неподобающим образом. Степень выражения эмоций, независимо от того, «плохие» они или «хорошие», может быть изменена или проработана дву-

мя способами: во-первых, за счет усиления нашего самосознания и, во вторых, благодаря обратной связи со стороны друзей, родственников, коллег.

Каковы же способы регуляции интенсивных эмоций, особенно если они отрицательно влияют на процесс общения? Существуют несколько техник управления эмоциями (эмоциональной регуляцией), которые исследуются в психологии, нейронауке. В частности, Вильгельм Райх (1897–1957) является основателем телесно ориентированной терапии. В рамках его концепции нами в исследовании использовались дыхательная гимнастика, упражнения для расслабления мышц и т. д. В процессе работы мы применяли ряд таких упражнений, например: необходимо занять удобное сидячее положение и закрыть глаза, затем обратить внимание на дыхание (вдох и выдох), далее дышать таким образом, чтобы выдох был длиннее вдоха, к примеру вдох на счет 3, а выдох на счет 6. Практиковать упражнение следует 2–3 минуты.

Автором концепции работы с мыслями и установками (аффирмациями) через сознательное изменение убеждений является Эмиль Куэ (1857–1926). В рамках данной концепции нами были применены в исследовании ряд упражнений для регулирования эмоций, ориентированные на работу с мыслями и отношением, например, эффективно внедрение таких убеждений, как «я расслаблен», «у меня хорошее настроение».

Третья основная группа упражнений связана с коммуникативной техникой регулирования эмоций (Джон Готтман – эмоциональный интеллект в отношениях; Дэниел Гоулман – активное слушание). Существуют два основных направления регулирования эмоций во время процесса коммуникации: регулирование нашего собственного эмоционального состояния и влияние на эмоциональное состояние нашего собеседника.

Коммуникативная техника необходима для регулирования эмоций и основана на установлении внутриличностного контроля над эмоциональным состоянием человека. Для применения этой техники студентам было предложено провести важную предварительную работу и ответить на следующие вопросы/утверждения:

1. Осознайте, какие эмоции могут захватить вас, в каких конкретных ситуациях, по каким вопросам и с кем особенно?
2. Как вы себя ведете, когда эмоции берут верх?
3. Какие последствия это имеет для вас, людей, с которыми вы имеете дело, и вопросов, над которыми вы работаете?
4. Довольны ли вы результатами вашего эмоционального поведения и как стараетесь справиться с овладевшими вами эмоциями?

В процессе исследования студентам было необходимо научиться определять тот момент, когда

эмоции захлестывают человека и его поведение становится слишком эмоциональным или даже неподобающим (в худшем случае он в буквальном смысле выходит из себя). Два распространенных вида эмоциональной реакции включают «взрыв» или, наоборот, эмоциональное отчуждение, такие как «побег» или «погружение в себя». Для регулирования эмоций необходимо сформулировать для себя, что еще вы можете сделать в этот конкретный момент (помимо «побега» или «взрыва») и каким образом можете успешно сохранить самообладание, когда осознаете, что возможна потеря контроля над своими эмоциями.

Специально для исследования нами были составлена анкета «Я и мое эмоциональное состояние». В ходе анкетного опроса, проведенного на 1-м курсе факультета «Высшая школа управления» Финансового университета при правительстве РФ, в котором приняли участие 32 студента, нами были получены ответы, некоторые из которых приведем далее в качестве примера:

1. «Я чувствую себя обеспокоенным и опустошенным в стрессовых ситуациях», «В разных ситуациях меня охватывают разные эмоции. Под давлением я обычно остаюсь спокойным. Когда эмоции берут верх, я могу вести себя неправильно», «Во время сильных эмоциональных переживаний я пытаюсь успокоиться и контролировать эмоции, но это получается не всегда», «Необходимо понимание своих эмоций, в противном случае вы ничего не сможете сделать», «Я чувствую злость и раздражение во время конфликтов с коллегами и родственниками, беспокойство возникает перед важными событиями, например экзаменами. Когда возникают проблемы в личной жизни, я испытываю грусть и тоску», «Я определяю причины, вызвавшие сильные эмоции, пытаюсь осознать свое поведение и анализирую свою реакцию», «Я часто сержусь, когда, например, мне не удастся завершить задание или достичь намеченной цели. Иногда мне хочется плакать, иногда я бываю агрессивной».

Полученные данные позволяют сделать вывод о том, что в результате несогласия, несовпадения точек зрения с собеседником, при возникновении конфликтных ситуаций студенты испытывают сле-

дующие эмоции: обеспокоенность (20 %), злость, раздражение (33 %), грусть, тоску (12 %), разочарование (22 %), агрессию (13 %) (рис. 1).

2. «Мои эмоциональные реакции влияют на мое физическое и психическое состояние. Они вызывают стресс, сожаление и вину. Также они могут обижать моих друзей и родных и портить отношения с ними», «Я пытаюсь понять человека или проблему, но это получается далеко не всегда», «Я испытываю разочарование в таких случаях, но люди, с которыми я имею дело, обычно остаются спокойными и добрыми ко мне, стараются оказать поддержку», «Эмоциональные вспышки ведут к непониманию и конфликтам, которые я не люблю, потому что это отрицательно влияет на отношения и дело», «В результате моего эмоционального напряжения я становлюсь беспокойной, говорю быстро и громко, иногда стараюсь уйти от разговора», «Потеря контроля над моими эмоциями часто ведет к действиям и словам, о которых я позже жалею. Это в свою очередь ведет к снижению моей самооценки и уверенности, а также вызывает ненужный стресс и обеспокоенность, которые влияют на мое самочувствие и производительность. Окружающие меня люди могут чувствовать неловкость или огорчение в связи с моим поведением», «Лично я чувствую себя опустошенной после эмоционального всплеска, как физически, так и морально. Это отрицательно влияет на мой сон и общее самочувствие. Люди, с которыми я взаимодействую, после моих эмоциональных вспышек могут испытывать напряжение и дискомфорт. Все это негативно влияет на наши отношения».

Полученные данные показывают, что эмоциональную реакцию по типу «взрыв» отмечают примерно 82 % опрошенных, в то время как остальные 11 % отмечают «погружение в себя» или затрудняются ответить (7 %) (рис. 2).

3. На вопрос о последствиях эмоционального всплеска для говорящего и слушающего подавляющее большинство опрошенных отмечали отрицательное воздействие как на них самих (65 %), так и на состояние собеседника (32 %). Лишь 3 % респондентов не отметили какого-либо влияния (рис. 3).

Рис. 1. Распределение ответов студентов на вопрос-утверждение «Какие Вы испытываете эмоции в конфликтной ситуации», %

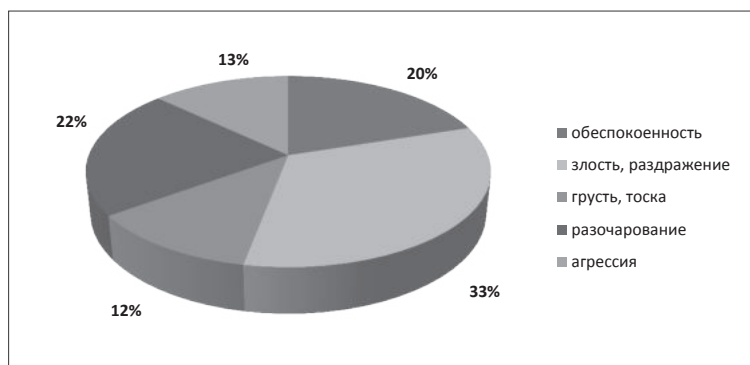


Рис. 2. Распределение ответов студентов на вопрос-утверждение «Ваша эмоциональная реакция в конфликтной ситуации», %

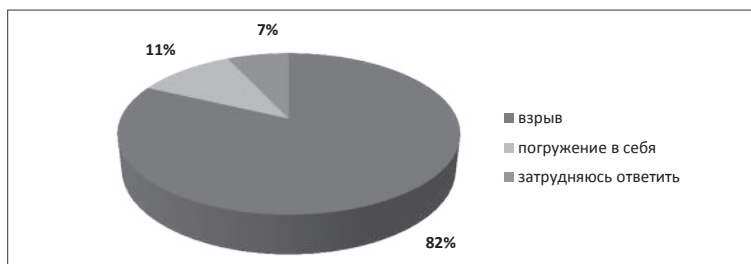


Рис. 3. Распределение ответов студентов на вопрос-утверждение «Каковы последствия эмоционального всплеска для Вас как говорящего и Вашего собеседника», %

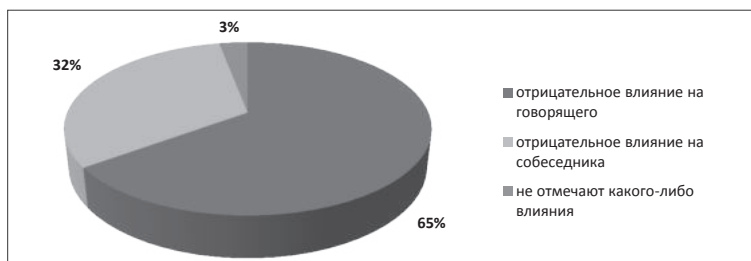


Рис. 4. Распределение ответов студентов на вопрос-утверждение «Довольны ли Вы результатами своего поведения в конфликтной ситуации», %

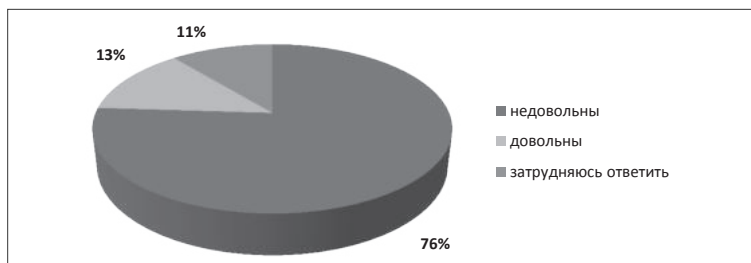
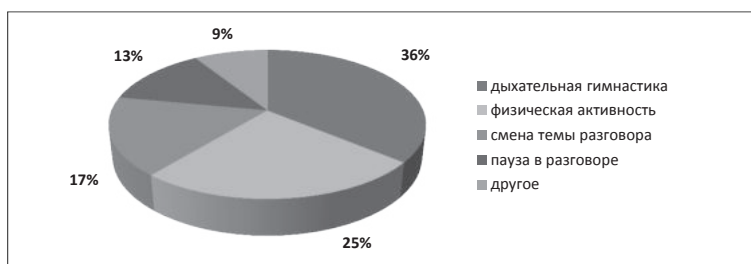


Рис. 5. Распределение ответов студентов на вопрос-утверждение «Какие методы помогают Вам справиться со стрессовой ситуацией», %



4. На вопрос о том, довольны ли они результатами своего поведения, большинство студентов (76 %) ответили, что недовольны, 13 % отметили удовлетворенность своим поведением и 11 % испытывали затруднение с ответом (рис. 4).

Что касается методов, с помощью которых опрошенные студенты пытаются справиться с охватившими их эмоциями, были получены следующие ответы: «Я пытаюсь успокоиться с помощью глубокого дыхания. Я пытаюсь на время дистанцироваться от сложной ситуации», «Я стараюсь успокоиться и решить проблему, чтобы чувствовать себя счастливым», «Мне помогает глубокое дыхание и использование "я"-утверждений», «Я стараюсь взять паузу и проанализировать ситуацию. Также помогает физическая активность», «Для конструктивного общения мне необходимо сделать перерыв, чтобы собраться с мыслями», «Когда вы испытываете негативные эмоции, нужно заглянуть в себя и спросить, почему вы себя

чувствуете подобным образом», «Я могу съесть что-нибудь, чтобы успокоиться. Когда я ем, я не думаю о неприятностях», «Мне помогает дыхательная гимнастика, после нее я могу контролировать ситуацию», «В напряженных ситуациях я стараюсь сменить тему разговора», «В стрессовых ситуациях я стараюсь думать о чем-то приятном и позитивном», «Мне необходима поддержка друзей и близких», «В конфликтных ситуациях лучше отойти в сторону на некоторое время и постараться успокоиться».

Результаты опроса показывают, что справиться со стрессовой ситуацией студентам помогают: дыхательная гимнастика (36 %), физическая активность (25 %), смена темы разговора (17 %), пауза в разговоре (13 %) и другие методы (9 %) (рис. 5).

Таким образом, проведенный анкетный опрос показал, что практически все без исключения студенты в той или иной мере испытывали трудности эмоционального характера во время коммуникации с други-

ми людьми, особенно во время оживленных дискуссий, споров и в стрессовых ситуациях. Эксперименты по выявлению трудностей показали, что сложности возникают в процессе коммуникации в случае несогласия, неумения отстоять свою точку зрения и привести убедительные аргументы, что ведет к эмоциональной напряженности и нестабильности. Следовательно, знание и умение применить на практике коммуникативные техники для регулирования нашего эмоционального состояния абсолютно необходимо. Без этих знаний достижение взаимопонимания – основной цели коммуникации – невозможно.

Рассмотрим простые коммуникативные техники, которые можно применять студентам для того, чтобы справиться с эмоциями. Когда эмоции начинают отрицательно влиять на наше поведение, а также на эффективность и атмосферу коммуникации с другими людьми, мы можем действовать следующим образом. На предметном уровне нужно перестать работать над первоначальным предметом беседы и сделать эмоции новым предметом разговора на определенный период времени. Иными словами, мы рекомендуем студентам проговаривать эмоции в спокойной и подходящей форме.

Во многих странах люди предпочитают либо проглотить, либо выразить явно свои эмоции, в то время как спокойное проговаривание эмоций, которые вы испытываете в настоящий момент, может немедленно привести к эффективным коммуникативным результатам.

На уровне отношений мы рекомендуем студентам оставаться в так называемой позиции «Взрослый» и избегать перехода в позиции «Ребенок» или «Родитель». Как известно, существуют 3 состояния эго: Родитель, Взрослый и Ребенок, которые проявляются в действиях трех соответствующих психических органов: экстеропсихе, неопсихе и археопсихе [Берн: 110]. Для успешной конструктивной коммуникации необходимо оставаться в состоянии «Взрослый» в большинстве случаев. Поэтому рекомендуется в техниках управления эмоциями помочь студенту осознать, какую из трех позиций он обычно занимает, особенно во время напряженных дискуссий и горячих споров.

Теперь перейдем к коммуникативным техникам с целью оказания воздействия на эмоциональное состояние вашего собеседника. Во-первых, необходимо распознать эмоции. Для того чтобы успешно воздействовать на эмоции собеседника, студент должен в первую очередь научиться распознавать их, особенно тот момент, когда они начнут выходить из-под контроля и собеседник начнет постепенно терять самообладание. Необходимо помнить: то, как студент воспринимает и интерпретирует эмоции собеседника, может отличаться от того, что его собеседник хочет передать с их помощью.

Мы рекомендуем в процессе психолого-педагогического сопровождения студентов университета и обучения их техникам регулирования эмоций обратить внимание на следующие аспекты:

1. Что говорит ваш собеседник?
2. С какой интонацией он говорит (эмоциональная окраска голоса)?
3. Какова скорость и объем речи вашего собеседника?
4. Какое у него выражение лица?
5. Что он делает своими руками (жестикация)?
6. Какая поза у вашего собеседника?

В ходе опытно-экспериментальной работы мы выявили, что воздействовать на эмоции собеседника посредством коммуникативных техник студенты могут, применяя следующие варианты:

1. Необходимо перестать работать над первоначальным предметом дискуссии и сделать эмоции вашего собеседника новым предметом обсуждения. Другими словами, начните проговаривать эмоции вашего собеседника. Например: «Мне кажется, Вас раздражает мой тон. Если это так, давайте об этом поговорим, потому что у меня не было намерения вызвать в Вас отрицательные эмоции». «Судя по тому, как изменилось выражение Вашего лица, похоже, что Вам неприятна тема нашего разговора. Это так?» «Я не понимаю Вашего недовольства. Объясните, пожалуйста, чем оно вызвано». «Я вижу, что Вы возражаете против предложения наших коллег, приведите, пожалуйста, Ваши аргументы».

2. Предложите Вашему собеседнику сделать перерыв. Например: «Похоже, мы начинаем говорить на повышенных тонах. Для того чтобы оставаться конструктивными, я предлагаю сделать перерыв и немного остыть. Что Вы думаете по этому поводу?»; «Небольшой перерыв пойдет нам на пользу, давайте возобновим нашу дискуссию через полчаса».

3. Смените тему разговора. Например: «Я понимаю, что меняю тему сейчас, но как Вы думаете, как прошлогодние долги нашего конкурента повлияют на его стратегию после Нового года?»; «Давайте вернемся к этой теме позже, а сейчас обсудим повестку дня предстоящей конференции».

4. Смените контекст разговора. Например: «Я предлагаю выйти на балкон и подышать свежим воздухом»; «Как насчет того, чтобы продолжить беседу в кафетерии на первом этаже?»

Перечисленные примеры психолого-педагогического сопровождения процесса управления эмоциями обучающихся в условиях учреждений высшего образования отражают основные идеи, изложенные в настоящей статье.

Заключение

1. Развитие коммуникативных техник регулирования эмоций имеет большое значение, в том чис-

ле на занятиях иностранного языка, поскольку эти навыки помогают развить коммуникативно-речевую компетенцию обучающихся. Идентификация эмоций – способность, которая, по утверждению ученых, является основным компонентом развития эмоционального интеллекта [Стецко, Шутман: 111].

2. Без развития эмоционального интеллекта невозможно достижение эффективности коммуникации, следовательно, знание коммуникативных техник по регулированию эмоций в процессе коммуникации и умение применить их на практике имеют огромное значение и с этой точки зрения.

3. Результаты исследования показали, что знание коммуникативных техник позволяет обучающимся:

- грамотно и осознанно строить коммуникативный процесс;
- справиться не только со своими эмоциями, но также оказать воздействие на эмоциональное состояние своего собеседника, что соответствует основной цели исследования,
- обеспечить гармонию между говорящим и адресатом.

4. Регулирование эмоций во время коммуникации невозможно без знания коммуникативных техник, именно они формируют и развивают коммуникативную компетенцию, необходимую для устного общения обучающихся. Также эти знания способствуют достижению успеха в будущей профессиональной и иных сферах деятельности обучающихся [Сивашова, Чубенко: 127].

5. Знания и соблюдение законов риторики способствует эффективному речевому общению в различных ситуациях [Черкасова: 159]. Освещенный в работе механизм действия коммуникативных техник регулирования эмоций в ходе профессионального и других видов общения может быть использован для дальнейшего изучения вышеуказанных техник.

Список литературы

Берн Э. Трансакционный анализ в психотерапии. Москва: Эксмо, 2015. 366 с.

Михеева С.В. Развитие коммуникативной компетенции студентов вуза // Управление в сфере науки, образования и технологического развития: материалы науч.-практ. конф. с междунар. участием. Москва: Моск. Политех, 2016. С. 256–259.

Сивашова П.А., Чубенко М.А. Роль эмоционального интеллекта в деловых коммуникациях // Молодой исследователь 2023: сб. ст. III Междунар. науч.-практ. конф. Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение», 2023. 314 с.

Стецко А.А., Шутман Д.В. Эмоциональный интеллект в межличностных коммуникациях // Социогуманитарные коммуникации. 2024. № 2 (8). С. 111.

Черкасова Л.Н. Деловое общение: элементы успеха в коммуникационном процессе // Мир образования – образование в мире. 2019. № 2 (74). С. 159.

Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица. Москва: Питер, 2010. 268 с.

Zhang F. et al. Social sharing of task-related emotions during design-based learning: Challenges and opportunities. International Journal of Child-Computer Interaction, 2022, vol. 31, pp. 1–18.

References

Bern E. *Transaktsionnyi analiz v psikhoterapii* [Transactional analysis in psychotherapy]. Moscow, Eksmo Publ., 2015, 366 p.

Cherkasova L.N. *Delovoe obshchenie: elementy uspekha v kommunikatsionnom protsesse* [Business communication: Elements of success in the communication process]. *Mir obrazovaniia – obrazovanie v mire* [World of Education - Education in the world], 2019, no. 2 (74), p. 159.

Ekman P., Frisen W. *Uznai lzhetza po vyrazheniiu litsa* [Find out the liar in the expression]. Moscow et al., Peter Publ., 2010, 268 p.

Mikheeva S.V. *Razvitie kommunikativnoi kompetentsii studentov vuza* [The development of communicative competence of university students]. *Upravlenie v sfere nauki, obrazovaniia i tekhnologicheskogo razvitiia: materialy nauch.-prakt. konf. s mezhdunar. uchastiem* [Management in the field of science, education and technological development: materials of a scientific and practical conference with international participation]. Moscow, Mosk. Polytechnic Publ., 2016, pp. 256–259.

Sivashova P.A., Chubenko M.A. *Rol' emotsional'nogo intellekta v delovykh kommunikatsiiakh* [The role of emotional intelligence in business communications]. *Molodoi issledovatel' 2023: sb. st. III Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.* [Young researcher 2023: collection of articles III of the International Scientific and Practical Conference]. Penza, MCNS "Science and Education" Publ., 2023, 314 p.

Stetsko A.A., Shutman D.V. *Emotsional'nyi intellekt v mezhluchnostnykh kommunikatsiiakh* [Emotional intelligence in interpersonal communications]. *Sotsiogumanitarnye kommunikatsii* [Socio-humanitarian communications], 2024, no. 2 (8), pp. 111.

Zhang F. et al. Social sharing of task-related emotions during design-based learning: Challenges and opportunities. International Journal of Child-Computer Interaction, 2022, vol. 31, pp. 1–18.

Статья поступила в редакцию 17.02.2025; одобрена после рецензирования 06.06.2025; принята к публикации 06.06.2025.

The article was submitted 17.02.2025; approved after reviewing 06.06.2025; accepted for publication 06.06.2025.