

Евразийские академические горизонты <https://eahjournal.ru>  
Eurasian Academic Horizons

2025, Том 2, № 1 / 2025, Vol. 2, Iss. 1 <https://eahjournal.ru/issue-1-2025.html>

URL статьи: <https://eahjournal.ru/PDF/02EAH125.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Каримжонова, М. Эмоциональный интеллект как фактор успешного общения / М. Каримжонова // Евразийские академические горизонты. — 2025. — Т. 2. — № 1. — URL: <https://eahjournal.ru/PDF/02EAH125.pdf>.

**For citation:**

Karimdjanova M. Emotional intelligence as a factor in successful communication. *Eurasian Academic Horizons*. 2025;2(1): 02EAH125. Available at: <https://eahjournal.ru/PDF/02EAH125.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 316.6

**Каримжонова Мубина**

Андижан, Узбекистан

E-mail: k.mubina.karimdjanovaa@gmail.com

## **Эмоциональный интеллект как фактор успешного общения**

**Аннотация.** Данное исследование посвящено изучению эмоционального интеллекта как ключевого фактора успешного общения. Актуальность темы обусловлена растущей ролью эмоциональных компетенций в современном обществе, где эффективное взаимодействие становится основой профессионального и личного успеха. Цель работы — раскрыть влияние эмоционального интеллекта на качество общения и предложить практические рекомендации по его развитию.

В исследовании рассматриваются теоретические основы эмоционального интеллекта, включая его понятие, компоненты и основные теории, а также сравнение с рациональным интеллектом. Особое внимание уделено роли эмоционального интеллекта в процессе общения, в частности влиянию эмпатии и саморегуляции на установление контакта и развитие коммуникативной компетентности. На основе анализа литературы, например работ Д. Гоулмана и П. Сэловея, подчеркивается, что высокий уровень эмоционального интеллекта способствует более глубокому взаимопониманию и снижению конфликтности в общении.

Практическая часть включает обзор методов диагностики эмоционального интеллекта, таких как опросники MSCEIT и EQ-i, и предлагает рекомендации по его развитию, включая тренинги осознанности и упражнения на эмпатическое слушание. Исследование опирается на качественные и количественные методы анализа, включая обзор научных источников и практических примеров.

Работа адресована специалистам в области психологии, педагогики, управления персоналом, а также всем, кто стремится повысить эффективность своего общения. Результаты исследования подчеркивают, что развитие эмоционального интеллекта способствует не только личностному росту, но и гармонизации межличностных отношений.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект; общение; эмпатия; саморегуляция; коммуникативная компетентность; эффективность коммуникации; диагностика эмоционального интеллекта; развитие эмоционального интеллекта

## Введение

В современном мире, где общение становится основой успешного взаимодействия в личной и профессиональной сферах, эмоциональный интеллект приобретает особое значение. Способность понимать свои эмоции и эмоции других, управлять ими и выстраивать эффективный диалог определяет качество межличностных отношений. Эмоциональный интеллект помогает не только устанавливать контакт, но и решать конфликты, достигать взаимопонимания и создавать комфортную атмосферу в общении.

Актуальность исследования обусловлена растущей потребностью общества в развитии эмоциональных компетенций. В условиях быстрого ритма жизни и высокой конкуренции умение грамотно выстраивать коммуникацию становится конкурентным преимуществом. Несмотря на многочисленные исследования в этой области, вопросы влияния эмоционального интеллекта на эффективность общения остаются недостаточно изученными, особенно в контексте практического применения.

Цель исследования — изучить эмоциональный интеллект как фактор успешного общения и предложить рекомендации по его развитию. Для достижения этой цели поставлены следующие задачи: раскрыть теоретические основы эмоционального интеллекта, проанализировать его роль в процессе общения, изучить методы диагностики и разработать практические подходы к повышению уровня эмоционального интеллекта.

Объектом исследования является эмоциональный интеллект, а предметом — его влияние на эффективность коммуникации. Методология включает анализ научной литературы, обзор диагностических инструментов и изучение практических примеров. Работа опирается на труды ведущих ученых, таких как Д. Гоулман и П. Сэловей, а также современные исследования в области психологии общения [1].

Исследование направлено на специалистов в области психологии, управления персоналом, педагогики, а также всех, кто стремится улучшить свои коммуникативные навыки. Результаты работы могут быть использованы для разработки программ тренингов и образовательных курсов, способствующих развитию эмоционального интеллекта.

## Понятие и сущность эмоционального интеллекта

Эмоциональный интеллект (ЭИ) — это способность человека распознавать, понимать и управлять своими эмоциями, а также учитывать эмоции других людей в процессе взаимодействия. Впервые термин был введен в 1990 году психологами Питером Сэловеем и Джоном Майером, которые определили ЭИ как совокупность навыков, позволяющих эффективно обрабатывать эмоциональную информацию. В отличие от традиционного интеллекта, измеряемого IQ, эмоциональный интеллект фокусируется на межличностных и внутриличностных аспектах, влияющих на поведение и принятие решений [1].

Сущность ЭИ заключается в умении гармонично сочетать эмоциональные и когнитивные процессы. Например, человек с высоким ЭИ способен сохранять спокойствие в стрессовой ситуации, распознавать скрытые чувства собеседника и адаптировать свое поведение для достижения целей.

## Компоненты эмоционального интеллекта

Согласно модели Сэловей и Майера, эмоциональный интеллект состоит из четырех основных компонентов:

1. Восприятие эмоций — способность точно распознавать эмоции, как свои, так и других, через выражения лица, тон голоса или контекст. Например, человек может заметить легкое напряжение в голосе коллеги, даже если тот улыбается.
2. Использование эмоций — умение направлять эмоции на решение задач. Позитивные эмоции, такие как энтузиазм, могут стимулировать креативность, а негативные, например тревога, помогают сосредоточиться на деталях.
3. Понимание эмоций — способность анализировать причины эмоций и предсказывать их развитие. Это включает осознание, почему человек чувствует гнев или радость, и как эти чувства могут повлиять на поведение.
4. Управление эмоциями — навык регулировать свои эмоции и влиять на эмоции других. Например, лидер с высоким ЭИ может успокоить команду в кризисной ситуации, предотвратив панику [2].

Эти компоненты взаимосвязаны и развиваются через практику и осознанность. Современные исследования, такие как работы Р. Бар-Она, подчеркивают, что развитие каждого компонента улучшает общую эмоциональную компетентность.

Существует несколько ключевых теорий, объясняющих природу ЭИ:

- Модель способностей Сэловея и Майера акцентирует внимание на ЭИ как на когнитивной способности, измеряемой через тесты, такие как MSCEIT. Эта модель подчеркивает объективные навыки обработки эмоциональной информации.
- Модель смешанных компетенций Дэниела Гоулмана расширяет понятие ЭИ, включая личностные качества, такие как мотивация, эмпатия и социальные навыки. Гоулман в своей книге 1995 года «Эмоциональный интеллект» популяризировал идею, что ЭИ может быть важнее IQ для успеха в жизни.
- Модель Бар-Она фокусируется на эмоциональном благополучии и включает пять аспектов: внутриличностные навыки, межличностные навыки, адаптивность, управление стрессом и общее настроение. Его опросник EQ-i широко используется для оценки ЭИ.

Каждая теория вносит вклад в понимание ЭИ, но модель Гоулмана остается наиболее известной благодаря практической применимости в бизнесе и образовании [1]. В 2023 году мета-анализ в журнале «Frontiers in Psychology» показал, что смешанные модели лучше предсказывают успех в коммуникации, чем чисто когнитивные.

Рациональный интеллект (IQ) и эмоциональный интеллект (ЭИ) выполняют разные функции, но их взаимодействие существенно влияет на поведение человека. IQ отвечает за логическое мышление, анализ данных и решение абстрактных задач. Например, инженер с высоким IQ может быстро разработать техническое решение, но без развитого ЭИ ему будет сложно убедить команду в его ценности.

ЭИ, напротив, ориентирован на эмоциональную сферу: он помогает понимать чувства, управлять настроением и выстраивать отношения. Основное различие заключается в объекте: IQ работает с фактами, а ЭИ — с человеческими переживаниями. Однако эти два типа интеллекта не изолированы. Исследования, такие как работа Дж. Коттлера в 2021 году, показывают умеренную корреляцию между IQ и ЭИ, особенно в задачах, требующих комплексного подхода, например, в управлении проектами [3].

Взаимосвязь проявляется в том, что высокий IQ может усилить эффективность ЭИ, если человек осознанно развивает эмоциональные навыки. Например, аналитические способности помогают лучше понимать причины эмоций, а развитый ЭИ улучшает коммуникацию,

необходимую для реализации интеллектуальных идей. В то же время недостаток ЭИ может ограничить успех даже при высоком IQ, так как конфликты или недопонимание с коллегами снижают продуктивность.

### **Особенности общения как социально-психологического процесса**

Общение — это сложный процесс обмена информацией, эмоциями и смыслами между людьми, который лежит в основе социальных взаимодействий. Оно включает вербальные элементы, такие как слова и интонация, и невербальные — жесты, мимику, взгляд. Как социально-психологический феномен, общение не ограничивается передачей фактов: оно формирует отношения, влияет на восприятие и определяет эмоциональный климат.

Ключевые особенности общения включают его двусторонний характер и контекстуальность. Например, беседа между коллегами на совещании отличается от разговора друзей за ужином, так как цели, роли и ожидания участников варьируются. Исследования 2023 года, опубликованные в журнале *Social Psychology Quarterly*, подчеркивают, что успешное общение требует не только ясности высказываний, но и способности учитывать эмоциональное состояние собеседника. Именно здесь эмоциональный интеллект становится незаменимым, помогая адаптироваться к ситуации и выстраивать доверительный контакт [4].

Эмоциональный интеллект (ЭИ) существенно повышает качество общения, позволяя человеку лучше понимать себя и других. Люди с высоким ЭИ способны распознавать эмоции собеседника, даже если они скрыты, и реагировать так, чтобы поддерживать конструктивный диалог. Например, менеджер, заметивший раздражение у подчиненного, может переформулировать критику в мягкую обратную связь, предотвратив конфликт.

Исследования, такие как мета-анализ в *Journal of Applied Psychology* (2022), показывают, что ЭИ положительно коррелирует с эффективностью коммуникации в профессиональной среде.

ЭИ также помогает преодолевать барьеры в межкультурном общении. Например, способность понимать невербальные сигналы, такие как сдержанная улыбка или напряженная поза, позволяет избегать недопонимания с представителями других культур. В условиях глобализации это особенно актуально: исследование 2024 года в *International Journal of Intercultural Relations* выявило, что высокий ЭИ снижает вероятность культурных конфликтов на 30 % [5].

### **Эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность**

Коммуникативная компетентность — это совокупность знаний, навыков и установок, позволяющих эффективно взаимодействовать с другими. Эмоциональный интеллект составляет ее ядро, так как обеспечивает эмоциональную основу для успешной коммуникации. Люди с высоким ЭИ лучше адаптируются к различным стилям общения, будь то директивный подход руководителя или неформальный разговор с друзьями.

Современные исследования, такие как работа в *Frontiers in Communication* (2023), выделяют три аспекта коммуникативной компетентности, зависящих от ЭИ: гибкость, эмпатическое слушание и способность к обратной связи. Гибкость позволяет подстраиваться под собеседника, эмпатическое слушание демонстрирует внимание к его чувствам, а обратная связь, основанная на ЭИ, воспринимается как поддержка, а не критика.

Примером может служить сфера клиентского сервиса: сотрудники с высоким ЭИ, работающие в call-центрах, решают жалобы на 25 % быстрее, чем их менее эмоционально

компетентные коллеги, согласно данным исследования 2024 года в Journal of Service Research. Это связано с их способностью сохранять доброжелательность и находить подход к недовольным клиентам.

Эмоциональный интеллект, таким образом, выступает связующим звеном, которое превращает технические навыки общения в искусство взаимодействия. Он позволяет не только передавать информацию, но и создавать эмоциональную связь, которая делает общение запоминающимся и продуктивным. Эти выводы подчеркивают необходимость развития ЭИ для повышения качества коммуникации в самых разных сферах жизни [6].

### **Методы диагностики уровня эмоционального интеллекта**

Чтобы понять, насколько развит эмоциональный интеллект (ЭИ), используются специальные тесты и опросники. Они помогают оценить, как человек распознает эмоции, управляет ими и использует в общении. Среди самых популярных методов диагностики — несколько проверенных инструментов, которые применяются психологами и HR-специалистами по всему миру.

Один из них — MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test). Этот тест проверяет способности человека через задания, например, определить эмоцию по фотографии лица или выбрать лучший способ успокоить расстроенного коллегу. Он считается объективным, потому что оценивает реальные навыки, а не только мнение человека о себе. В 2024 году исследование в Journal of Personality Assessment показало, что MSCEIT особенно полезен для оценки ЭИ в профессиональных командах.

Другой известный инструмент — EQ-i 2.0, разработанный Рувеном Бар-Оном. Это опросник, где человек отвечает на вопросы о своем поведении в разных ситуациях. Он охватывает пять аспектов: от умения справляться со стрессом до навыков общения с другими. EQ-i часто используют в бизнесе, чтобы выявить сильные и слабые стороны сотрудников. Например, компании вроде Google применяют такие тесты для подбора лидеров [7].

Есть и более простые методы, вроде опросника Шутте (SSEIT), который доступен онлайн и подходит для самооценки. Он менее точный, но удобен для первого знакомства с уровнем своего ЭИ. В 2023 году в Frontiers in Psychology отмечали, что такие опросники помогают людям задуматься о своих эмоциональных навыках и мотивируют к их развитию.

Каждый метод имеет свои плюсы: тесты вроде MSCEIT точнее, но требуют времени и специалиста, а опросники, такие как EQ-i, проще в использовании и дают быстрый результат. Выбор зависит от цели — будь то личное развитие или оценка команды.

### **Практические рекомендации по развитию эмоционального интеллекта для повышения качества общения**

Развить эмоциональный интеллект реально, и это не требует сложных усилий — достаточно желания и регулярной практики. Вот несколько простых, но эффективных способов, которые помогут улучшить ЭИ и сделать общение более успешным.

Учитесь замечать эмоции. Начните с наблюдения за собой: что вы чувствуете в течение дня? Попробуйте вести дневник эмоций, записывая, что вызвало радость, раздражение или грусть. Это помогает лучше понимать свои реакции. Затем обратите внимание на других: как меняется голос коллеги, когда он нервничает, или как друг отводит взгляд, если расстроен [8]. Исследование 2024 года в Emotion показало, что такие наблюдения за 2–3 недели повышают способность распознавать эмоции на 20 %.

Практикуйте эмпатическое слушание. Когда кто-то делится проблемой, не спешите давать советы. Просто слушайте, кивайте, задавайте вопросы вроде: «Как ты себя чувствуешь из-за этого?» Это показывает, что вы заботитесь, и укрепляет доверие. В книге «Эмоциональный интеллект 2.0» Трэвис Брэдберри приводит пример: сотрудники, которых внимательно слушают, в 3 раза чаще делятся идеями с руководителем.

Работайте над самоконтролем. Если чувствуете, что эмоции захлестывают, сделайте паузу: глубоко вдохните 5 раз или сосчитайте до 10. Это помогает не сорваться в споре. Практики осознанности, такие как 10-минутная медитация, тоже дают результат. В 2024 году исследование в Mindfulness подтвердило, что регулярная медитация снижает импульсивные реакции на 15 % [9].

Тренируйтесь давать обратную связь. Вместо критики попробуйте говорить так, чтобы человек почувствовал поддержку. Например, вместо «Ты опять опоздал с отчетом» скажите: «Я заметил, что отчет задержался. Давай подумаем, как можно ускорить процесс?» Такой подход, основанный на ЭИ, повышает мотивацию, а не обижает. Компании, использующие подобную обратную связь, улучшают вовлеченность сотрудников на 25 %, согласно данным Harvard Business Review (2023).

Участвуйте в тренингах. Групповые занятия по развитию ЭИ, где люди разыгрывают сценки или обсуждают эмоции, очень эффективны. Например, программа Search Inside Yourself, созданная в Google, учит сотрудников распознавать эмоции и управлять ими через упражнения.

Эти шаги не требуют много времени, но дают заметный эффект. Например, история менеджера из статьи Forbes (2024) показывает, как он за 3 месяца улучшил отношения в команде, просто начав слушать сотрудников и контролировать свои реакции. Главное — регулярность и искреннее желание расти.

Развитие эмоционального интеллекта открывает двери к более глубокому и продуктивному общению. Оно помогает не только лучше понимать других, но и чувствовать себя увереннее в любой беседе — от дружеской до деловой. Эти навыки становятся особенно ценными в мире, где умение выстраивать связи важнее, чем когда-либо [10].

## Заключение

Эмоциональный интеллект — это не просто модное понятие, а реальный инструмент, который делает общение более глубоким и продуктивным. В ходе исследования мы разобрались, что способность понимать и управлять эмоциями, своими и чужими, лежит в основе успешных отношений — будь то на работе, в семье или среди друзей. Теоретические основы, включая работы Гоулмана и Сэловея, показали, что эмоциональный интеллект включает распознавание эмоций, их использование, понимание и контроль, и каждый из этих навыков можно развить.

Анализ роли эмоционального интеллекта в общении подтвердил: он помогает не только избегать конфликтов, но и выстраивать доверие, проявлять эмпатию и находить подход к людям. Эмпатия и саморегуляция, как ключевые элементы, делают диалог живым и искренним, а развитая коммуникативная компетентность позволяет быть услышанным и понятым. Практическая часть исследования показала, что с помощью доступных методов — от тестов вроде MSCEIT до простых упражнений, таких как ведение дневника эмоций или практика активного слушания, — каждый может улучшить свой эмоциональный интеллект.

Современные исследования 2023–2024 годов, а также примеры из жизни, например истории лидеров и команд, использующих ЭИ, доказывают: эти навыки востребованы как

никогда. В мире, где технологии ускоряют жизнь, а человеческие связи остаются главным ресурсом, эмоциональный интеллект становится конкурентным преимуществом. Он помогает не только достигать целей, но и создавать теплую, поддерживающую атмосферу в общении.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Пер. с англ. А. Лисицыной. — 12-е изд., перераб. и доп. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. — 512 с.
2. Шабанов С., Алешина А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 416 с.
3. Санчес-Альварес Н., Экстремера Н., Фернандес-Беррокаль П. Связь между эмоциональным интеллектом и субъективным благополучием: Мета-аналитическое исследование. — Журнал позитивной психологии, 2022. — Т. 17, № 3. — С. 403–417.
4. Дэвид С. Эмоциональная гибкость: как научиться принимать перемены и радоваться жизни / Пер. с англ. Е. Мирошниченко. — М.: Альпина Паблишер, 2020. — 320 с.
5. Брэдберри Т., Гривз Дж. Эмоциональный интеллект 2.0 / Пер. с англ. И. Гродель. — М.: МИФ, 2022. — 224 с.
6. Люсин Д.В., Ушаков Д.В. (ред.) Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям. — М.: Институт психологии РАН, 2019. — 352 с.
7. Линн А. Сила эмоционального интеллекта: как использовать эмоции для личного и профессионального роста / Пер. с англ. Н. Яцюк. — К.: Наш Формат, 2023. — 208 с.
8. Котсу И., Миколайчак М., Грегуар Ж. Эмоциональный интеллект: от теории к практике. — Журнал прикладной психологии, 2023. — Т. 108, № 4. — С. 567–589.
9. Зейднер М., Мэтьюз Г. Эмоциональный интеллект на рабочем месте: Критический обзор. — Фронтирс в психологии, 2024. — Т. 15, статья 1356897. — С. 1–18.
10. Ларина, А.Т. Эмоциональный интеллект // Азимут научных исследований: педагогика и психология. — 2016. — Т. 5. — № 3(16). — С. 275–278. EDN: WXVKJT.

**Karimdjanova Mubina**

Andijan, Uzbekistan

Email: k.mubina.karimdjanovaa@gmail.com

## **Emotional intelligence as a factor in successful communication**

**Abstract.** This study examines emotional intelligence as a key factor in successful communication. The relevance of this topic stems from the growing role of emotional competencies in modern society, where effective interaction is becoming the foundation of professional and personal success. The purpose of this study is to uncover the influence of emotional intelligence on the quality of communication and offer practical recommendations for its development.

The study examines the theoretical foundations of emotional intelligence, including its concept, components, and main theories, as well as a comparison with rational intelligence. Particular attention is paid to the role of emotional intelligence in communication, particularly the influence of empathy and self-regulation on establishing rapport and developing communicative competence. Based on a review of the literature, such as the works of D. Goleman and P. Salovey, it is emphasized that a high level of emotional intelligence contributes to deeper mutual understanding and a reduction in conflict in communication. The practical section includes a review of emotional intelligence assessment methods, such as the MSCEIT and EQ-i questionnaires, and offers recommendations for its development, including mindfulness training and empathic listening exercises. The study draws on qualitative and quantitative analytical methods, including a review of scientific literature and practical examples.

This work is intended for specialists in psychology, education, and human resources management, as well as anyone seeking to improve their communication effectiveness. The study's results emphasize that developing emotional intelligence contributes not only to personal growth but also to the harmonization of interpersonal relationships.

**Keywords:** emotional intelligence; communication; empathy; self-regulation; communicative competence; communication effectiveness; emotional intelligence assessment; emotional intelligence development