Секция «Языковые и межкультурные контакты»

Эффективная межкультурная компетенция и эмоциональный интеллект

Научный руководитель – Балыкина Галина Анатольевна

Потехина Дарья Олеговна
Студент (бакалавр)
Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина - филиал «Российской академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Факультет государственного и муниципального управления, Саратов, Россия
E-mail: potehina.d@yandex.ru

Интерес к проблеме формирования и развития межкультурной компетенции государственных служащих обусловлен современными геополитическими реалиями, повышением требований к профессиональным и межличностным качествам служащих, а также актуальными тенденциями социально-экономического развития страны до 2030 г., направленными, в том числе, на политику повышения иммиграционной привлекательности Российской Федерации. Эффективная профессиональная межкультурная коммуникация способствует установлению доверительных отношений между народами и формированию позитивного имиджа национального государства [1, с.79] .

Значимость эффективной межкультурной коммуникации для государственных служащих определяет **актуальность** изучения факторов, способствующих формированию межкультурной компетенции, среди которых современные исследователи особенно выделяют наличие у личности сформированного эмоционального интеллекта. Государственный служащий вынужден управлять значительным объемом эмоциональной информации. Осознание и управление собственными эмоциями и эмоциями других людей, способность правильно выстраивать взаимоотношения, умение добиваться оптимального результата в отношениях с собой и другими людьми - всё это является сформированным эмоциональным интеллектом.

Эмоциональный интеллект выступает в качестве мощного инструмента, который также является и решающим компонентом при достижении целей, создании и улучшении продуктивной межкультурной среды.

Первоначально эмоциональный интеллект описывался исследователями Майером и Саловеем как способность осознавать эмоции и управлять ими для содействия эмоциональному и интеллектуальному росту [4, с. 247]. Используя модель Майера и Саловея, исследователи Джордан и Лоуренс выявили, что для обеспечения эффективной межкультурной коммуникации необходимы основные способности развитого эмоционального интеллекта: эмоциональное осознание и эмоциональное управление [2, с. 452-465]. Среди них можно выделить способности, связанные с самой личностью (собственные эмоции), и способности, связанные с другими личностями (эмоции других), и определить четыре основных элемента, которые способствуют формированию эмоционального интеллекта личности:

1. Осознание собственных эмоций, способность обсуждать и раскрывать испытываемые эмоции;
2. Осознание эмоций других людей, способность распознавать их эмоциональные проявления, обнаруживать ложные эмоциональные выражения;
3. Управление собственными эмоциями, способность включать эмоции или отключаться от них в зависимости от их полезности в ситуации;
4. Управление эмоциями собеседников и получение более позитивных и продуктивных эмоций от общения [3, с. 83].

Исследования подтверждают, что описанные индивидуальные навыки способствуют повышению эффективности межкультурной коммуникации.

Целью настоящего исследования является определение эмоциональной готовности студентов управленческих специальностей ПИУ РАНХиГС к осуществлению эффективной межкультурной профессиональной коммуникации. Для достижения поставленой цели были использованы методики группы английских ученых Эшли Троф, Питера Джордана и Сандры Лоуренс, а также Николаса Холла. Опросник включал 5 шкал: понимание значимости управления эмоциями для эффективной межкультурной коммуникации, осознание собственных эмоций, осознание эмоций других людей, управление своими эмоциями и управление эмоциями других людей.

В опросе приняли участие 98 человек, среди них 29 (29,6%) юношей и 69 (70,4%) девушек возраста от 17 до 25 лет. Студентам было предложено ответить на вопросы по 5 вышеуказанным блокам.

Результаты исследования показали, что только 11% опрашиваемых осознают значимость эмоциональной компетентности для эффективности межкультурной профессиональной коммуникации, при этом большинство уверены, что они способны вести успешную коммуникацию. Среди факторов, которые помогают им в этом, они чаще всего выделяют навыки общения, но также отмечают хорошее настроение, харизму, манеры, юмор, вежливость, воспитанность и многое другое. Поэтому мы можем сделать вывод о том, что студенты в основном осознают значимость эмоционального интеллекта.

Обобщая результаты детализированного по группам опроса, можно сказать, что хотя студенты не всегда понимают важность эмоций и их интерпретацию, около 72% опрошенных уверены, что они могут распознавать свои собственные эмоции. 67% студентов считают, что они могут контролировать собственные эмоции. Лишь 33% думают, что им удается понимать эмоции других людей и только 29% респондентов могут сказать, что они умеют управлять эмоциями своих собеседников. Среди факторов, которые им мешают, опрошенные называют плохое настроение, застенчивость, неуверенность, настрой, культурные особенности, неспособность воспринимать критику и другие.

По результатам опроса мы можем утверждать, что студенты управленческих специальностей вуза эмоционально готовы к эффективной межкультурной коммуникации как в личном, так и профессиональном общении, но они не совсем готовы контролировать эту коммуникацию. Подобное положение может быть связано с недостаточной сформированностью эмоциональной компетенции у студентов. Существует необходимость включения компонента в различные учебные дисциплины, разработку курсов, программ и тренингов, направленных на развитие межкультурной компетенции в профессиональной деятельности студентов. Обладание профессиональной коммуникацией вкупе с межкультурной коммуникативной компетенцией повышает самосознание и самоконтроль, совершенствует социальные навыки.

Литература

1. Балыкина Г.А., Пысина М.С., Балашов И.В. Межкультурная компетентность как инструмент повышения эффективности работы государственных служащих: зарубежный опыт. Современные лингвокоммуникативные практики // Саратов: Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина, 2018, с. 77-81.

2. Jordan, P. J., & Lawrence, S.A. (2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the short version of the workgroup emotional intelligence profile (WEIP-S). Journal of Management & Organization, 17, с. 195-218.

3. Jorfi H., Jorfi S., et al. The influence of emotional intelligence on the effectiveness of communication. - https://academicjournals.org/journal/AJMM/article-full-text-pdf/63A098347718

4. Mayer JD, Salovey P (1997). The intelligence of emotional intelligence.