

РОЛЬ ЭМОЦИЙ В КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССАХ

*Фроловская А.Д., Полуляхова Е.В., студентки группы СГНЗ-12Б
Московский Государственный технический университет им. Н.Э. Баумана*

*Научный руководитель: Урсул В.И., кандидат политических наук,
доцент кафедры «Информационная аналитика и политические технологии»
ursulvi@bmstu.ru*

Аннотация: Работа посвящена исследованию роли эмоций в коммуникационных процессах. Анализируется влияние эмоционального состояния коммуникантов на эффективность передачи и восприятия информации, а также их влияние на формирование межличностных отношений и принятие решений. Представлены результаты исследований, подтверждающие гипотезы о ключевой роли эмоций в построении успешного коммуникативного взаимодействия и определении его результативности.

Ключевые слова: эмоции, коммуникация, роль, информация, коммуникант, ситуация, субъект, конфликт, принятие решений, индивид, эффективность, взаимодействие, разговор, реакция, оппонент.

Эффективная коммуникация является основополагающим фактором успешного функционирования как в межличностных отношениях, так и в профессиональной сфере. Традиционные модели коммуникации, часто фокусирующиеся на передаче информации как на основном аспекте, не в полной мере отражают сложность этого процесса. Все большее внимание уделяется влиянию эмоционального компонента на все стадии коммуникативного акта. Понимание того, как эмоции влияют на кодирование, передачу, восприятие и интерпретацию информации, является ключевым для оптимизации коммуникативных стратегий и разрешения конфликтов.

Современный мир характеризуется высокой интенсивностью коммуникативных потоков, что повышает вероятность возникновения недопонимания, ошибочной интерпретации информации и конфликтов, часто обусловленных эмоциональным фактором. Также развитие технологий, включая цифровые платформы общения, вносит свои особенности в эмоциональную коммуникацию, требуя изучения новых форм выражения и восприятия эмоций в виртуальном пространстве. Наконец, знание механизмов влияния эмоций на коммуникацию позволяет разрабатывать более эффективные стратегии управления конфликтами, повышения эмоционального интеллекта и улучшения межличностных отношений. Поэтому глубокое изучение роли эмоций в коммуникационных процессах является насущной задачей для многих областей жизни [1, 9].

Эмоции представляют собой комплексные психофизиологические реакции, которые возникают в ответ на стимулы окружающей среды и

направлены на регуляцию поведения и взаимодействие с другими людьми. Исследования в области психологии эмоций выделяют несколько основных типов эмоций:

- Радость
- Гнев
- Грусть
- Страх
- Отвращение

Классификация эмоций помогает исследователям выявить основные механизмы воздействия эмоций на коммуникацию и разработать стратегии эмоционального влияния в различных ситуациях. К примеру, важную роль в при очном взаимодействии играет невербальные признаки коммуникации. К примеру, нам даже не обязательно разговаривать с человеком, чтобы понять какую эмоцию он испытывает, за него нам все покажут и расскажут его мимика, поза и жесты. Допустим если у человека наблюдаем улыбка, то вероятнее всего он испытывает радость, потому что человеку, испытывающему глубокое чувство печали улыбка будет не свойственна. Так же можно обратить внимание на позу в который прибывает наш собеседник. Существуют открыты и закрытые типы поз, которые нам расскажут о настрое коммуниканта в момент разговора. Стоит также обратить свое внимание на жесты при разговоре, но в этой ситуации нужно быть аккуратнее ведь, в разных странах одни и те же жесты могут нести совершенно другой смысл [3, 10].

Эмоции играют ключевую роль в процессе коммуникации и могут оказывать как положительное, так и негативное влияние на эффективность общения. К примеру, если человек находится во взволнованном состоянии или испытывает стресс, то данный индивид может быть более склонны к мгновенным и неправильным выводам о том, что ему сообщает собеседник Или другой пример, если коммуникат испытывает гнев или раздражение, он может стать агрессивным по отношению к оппоненту, что может затруднить понимание и совместное решение проблем. Так же если субъект находится в счастливом или радостном состоянии, вероятнее всего он будет склонен к принятию положительных интерпретаций и пониманию сообщений, даже если они несколько негативны.

Важно учитывать свои эмоции в процессе коммуникации, контролировать их проявление и стараться подходить к общению с открытым умом и эмоциональным балансом [4, 7].

Был проведен опрос среди студентов, в ходе которого были выявлены следующие результаты:

На вопрос: «Часто ли Вы принимаете импульсивные решения, основываясь только на свои эмоции?» Большинство студентов ответили: «да». 90% людей, совершают импульсивные действия, основываясь

только на своих эмоциях. Опросив более подробно некоторых студентов, выяснилось, что очень тяжело в той или иной ситуации (в основном стрессовой) принимать решения, мало кто может контролировать себя в экстренных ситуациях, не поддаваясь эмоциям и оставаться в светлом разуме.

На вопрос: «Часто ли вас одолевает страх при выступлении на публике?» 78,8% людей ответило, что их очень часто одолевает страх на публике. Так как многие из них очень редко выступают и не имеют опыт в этом. Ведь и правда без опыта выступления на публике, довольно таки сложно совладать со своими эмоциями. В этот момент даже подготовленные люди будут испытывать легкий стресс, а люди без опыта и вовсе может одолеть сильная паника

На вопрос: «Часто ли Вас одолевает гнев при конфликтных ситуациях?» 87,3% людей ответило, что их берет гнев во время каких-либо ссорах. Это получается потому, что каждый человек имеет свою точку зрения, которую пытается донести до своего оппонента, и если коммуникант не принимает данную точку зрения, то это будет провоцировать в человеке гнев. Естественно это не значит, что нужно всегда принимать точку зрения оппонента, но при этом надо учитывать, что агрессия провоцирует еще большую агрессию. И если сдержать один раз свои эмоции, то шанс того, что маленькая ссора разрастется до большого конфликта, станет в разы меньше.

Заключительный вопрос в анкете звучал так: «Какие эмоции вы испытываете при общении с близкими людьми?». Данный вопрос был не похож на остальные и имел несколько вариантов для выбора. 76% людей ответило, что при общении с близкими людьми испытывают радость. 83% ответило, что испытывают спокойствие. 3% ответило, что испытывают гнев. 5% ответило, что испытывают грусть. Такие разносортные ответы были неспроста, ведь это родные люди, перед которыми можно быть собой и показывать свои эмоции. В счастливые моменты это будут радостные эмоции. В моменты ссор и конфликтов, не удивительно, что многие могут испытывать печаль или даже гнев. Как правило, перед действительно близкими людьми, человек испытывает весь спектр эмоций, ведь не боимся, что о нас плохо подумают, осудят.

Анализ данного исследования показал, что каждый человек индивидуален и может испытывать разные эмоции в ситуациях или не испытывать их вообще. Но всем людям свойственно испытывать эмоции. Их нужно уметь сдерживать в критических ситуациях, но не в коем случае не подавлять, ведь подавление эмоций может понести за собой последствия, в которых без специалиста уже не разобраться. У разных людей разные эмоции, один может испытывать радость при общении с близкими, другой наоборот гнев. Эмоции отражают субъективное оценочное

отношение человека к происходящим событиям. Например, страх заставляет проявлять осторожность, злость – мобилизоваться и действовать активнее, радость призывает к прощению. Умение распознать эмоции, признать и прожить их – важный навык любого человека. Он даёт возможность осознавать происходящие процессы, а значит, и управлять ими. Начинать идентифицировать свои чувства можно с определения пяти базовых эмоций, а затем учиться распознавать их глубже: редко когда ситуация вызывает одно чувство, часто это целый спецкор эмоций, который порой даже сложно разобрать.

В заключение следует отметить, что эмоции играют важную роль в коммуникативных процессах. Они являются неотъемлемой частью поведения и влияют на то, как люди воспринимают, интерпретируют и передают информацию. Эмоции могут быть как положительными, так и отрицательными, и обе категории способны оказывать значительное влияние на наше восприятие и понимание окружающего мира. Эмоции также могут влиять на наше восприятие информации и наши решения в коммуникативных ситуациях. Например, находясь во время разговора в состоянии страха или гнева, человек может воспринимать информацию и реагировать на нее исходя из своих эмоций, что может привести к недопониманию и конфликтам. Поэтому важно уметь распознавать эмоции, как у себя, так и у других людей, и учитывать их в коммуникативных процессах. Эмоции могут быть полезным инструментом для повышения эмпатии, понимания и сотрудничества в общении с другими людьми. А также важно учитывать свои собственные эмоции, чтобы взаимодействовать с окружающими людьми эффективно и конструктивно.

Литература и источники:

1. Молчанова Н.В. Влияние эмоций на содержание коммуникативного взаимодействия. Вестник КГУ им. Н.А Некрасова, 2009. С. 354–357.
2. Бочарников И.В., Овсянникова О.А. Риски и вызовы информационной работы при проведении специальных военных и полицейских операций // Вестник Академии военных наук. 20224. № 1. С. 22–29.
3. Васильева И.А. Место и роль эмоций в психологической системе // Вестник Московского университета. Серия 14.
4. Григорьева Е.И. Психология эмоций и их роль в коммуникативных взаимодействиях // Московский психологический журнал. 2017. С. 112–120.
5. Зеленков М.Ю., Бочарников И.В. Международные конфликты XXI века. Учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по укрупненной группе специальностей и направлений 41.03.00 «Политические науки и регионоведение» (квалификация (степень) «бакалавр») / Сер. Высшее образование: Бакалавриат. Москва, 2019.
6. Информационная аналитика в современном социально-политическом процессе: теория и практика / Ремарчук В.Н., Бочарников И.В., Артемьев А.А.,

Галаганова С.Г., Гришнова Е.Е., Егоров В.Г., Карась Р.А., Катков О.Н., Ламинина О.Г., Смольский С.В., Шевчук В.Н., Урсул В.И. Москва, 2024.

7. Петрова Н.А. Роль эмоций в коммуникативной стратегии человека // Психологический журнал. 2020. С. 33–40.

8. Ильин. Е.П. Эмоции и чувства // Мастера психологии. С. 176–190.

9. Ефимова А.А. Интернет-коммуникация как средство мобилизации общества // Международный студенческий научный вестник. 2017.

10. Постсоветское пространство 30 лет спустя / Кошкин А.П., Бочарников И.В., Манойло А.В., Бондалетов В.В., Глазунов О.Н., Давыдова Ю.А., Денисенкова Н.Н., Масликов В.А., Новиков А.В., Овсянникова О.А., Перенджиев А.Н., Севостьянов П.И., Черданцев В.В. Москва, 2021.

11. Ремарчук В.Н. Управление смыслами как инструмент современной политики: технологии, вероятные последствия // Этносоциум и межнациональная культура. 2019. № 2 (128). С. 9–21.

12. Ремарчук В.Н. Модернизация России в социальном измерении. В книге: Безопасность России – 2011. Экспертно-аналитическое обозрение. Москва, 2010. С. 111–124.

13. Content of the process of formation of students' speech abilities at the university. Ovsyannikova O.A., Mishcherina M.A., Bocharnikov I.V. В сборнике: E3S Web of Conferences. 8. Сер. "Innovative Technologies in Science and Education, ITSE 2020" 2020. С. 18106.