

РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Бочарова Алина Геннадьевна¹

²ФГБОУ ВО «РГАУ — МСХА имени К. А. Тимирязева», г. Москва, РФ
студент 4 курса института экономики и управления АПК,
alin.bo4arova2017@yandex.ru

187

Аннотация. В работе исследуется роль эмоционального интеллекта (ЭИ) в переговорном процессе: обосновывается актуальность темы (возрастающая сложность переговоров и критическая значимость умения управлять эмоциями), формулируются цель (выявить, почему высокий ЭИ способствует успешности переговоров и какие механизмы лежат в основе этого влияния) и задачи (анализ понятия ЭИ и его компонентов, изучение их воздействия на поведение участников, выявление механизмов повышения эффективности договорённостей). Методология опирается на сравнительный анализ, синтез и обобщение научных источников. На основе модели Д. Гоулмана выделены ключевые компоненты ЭИ — самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки — и показано, как они способствуют формированию доверия и раппорта, снижению конфликтности, пониманию скрытых интересов партнёра и гибкости стратегии. При этом подчёркивается, что ЭИ не гарантирует максимальной экономической выгоды, поскольку эмоционально компетентные участники нередко идут на уступки; его эффективность зависит от контекста, опыта переговорщика и специфики ситуации. В итоге делается вывод: развитие ЭИ — важное направление профессионального роста, так как способность понимать и регулировать эмоции обеспечивает устойчивые отношения, эффективное сотрудничество и повышает общую результативность переговоров.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, переговоры, самосознание, саморегуляция, эмпатия, социальные навыки, раппорт, конфликтность, коммуникация, переговорная стратегия.

Для цитирования Бочарова Алина Геннадьевна РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРАХ / Бочарова Алина Геннадьевна // Агрофорсайт. 2025. № 3 — Саратов: ООО «ЦеСАин», 2025. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Загл. с этикетки диска.

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN SUCCESSFUL NEGOTIATIONS

Bocharova Alina Gennadievna¹

¹ Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Russian State Agrarian University - Moscow Timiryazev Agricultural Academy", Moscow, Russian Federation
student, Institute of Economics and Management of the Agro-Industrial Complex

Abstract. This paper examines the role of emotional intelligence (EI) in the negotiation process. It substantiates the relevance of the topic (the increasing complexity of negotiations and the critical importance of the ability to manage emotions), formulates the goal (to identify why high EI contributes to the success of negotiations and what mechanisms underlie this influence) and objectives (analysis of the concept of EI and its components, study of their impact on the behavior of participants, identification of mechanisms for increasing the effectiveness of agreements). The methodology is based on a comparative analysis, synthesis, and generalization of scientific sources. Based on D. Goleman's model, the key components of EI are identified - self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills - and shows how they contribute to the formation of trust and rapport, reduction of conflict, understanding of the hidden interests of the partner, and strategic flexibility. At the same time, it is emphasized that EI does not guarantee maximum economic benefit, since emotionally competent participants often make concessions; its effectiveness depends on the context, the experience of the negotiator, and the specifics of the situation. Ultimately, the conclusion is that developing emotional intelligence is an important area of professional growth, as the ability to understand and regulate emotions ensures stable relationships, effective collaboration, and improves overall negotiation effectiveness.

Keywords: emotional intelligence, negotiations, self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, rapport, conflict management, communication, negotiation strategy.

Введение.

Актуальность данной темы обусловлена возрастающей сложностью переговорного процесса, в котором эмоциональные аспекты нередко оказываются решающими. В условиях высокой конкуренции и постоянных изменений именно умение управлять эмоциями позволяет поддерживать конструктивный диалог и предотвращать эскалацию конфликтов. Современные переговоры требуют не только логических аргументов, но и глубокого понимания эмоционального фона взаимодействия между сторонами. Люди с развитым эмоциональным интеллектом демонстрируют большую устойчивость к стрессу и способны адаптировать своё поведение под ситуацию. Поэтому исследование роли эмоционального интеллекта становится важным для повышения эффективности коммуникации и формирования профессиональных навыков переговорщиков.

Целью исследования, изложенного в работе, является изучение того, почему высокий эмоциональный интеллект способствует более успешному ведению переговоров и какие механизмы лежат в основе этого влияния.

Задачами исследования являются:

1. Анализ понятия эмоционального интеллекта и его ключевых компонентов.
2. Определение, каким образом отдельные элементы эмоционального интеллекта влияют на поведение участников переговоров.
3. Выявление механизмов, через которые высокий уровень ЭИ способствует достижению более эффективных договорённостей.

Материалы и методы исследования.

В качестве основных методов исследования применены методы сравнительного анализа, синтеза и обобщения.

Для достижения цели работы был проведен анализ научных статей, монографий и учебных пособий, посвящённых эмоциональному интеллекту, коммуникативному поведению и переговорным стратегиям [1-5].

Рассмотрены различные информационные источники, включая интернет-источники, данные о маркетинговых коммуникационных стратегиях, научные статьи, книги уважаемых специалистов в области маркетинга.

В современных исследованиях активно изучается роль эмоционального интеллекта (ЭИ) в различных форматах переговорного процесса. Т. Н. Персикова анализирует значение ЭИ именно в дипломатических переговорах, подчёркивая его вклад в достижение взаимовыгодных соглашений в межгосударственном контексте [1]. Р. Н. Шакирова рассматривает влияние ЭИ участников на общую успешность переговорного процесса, демонстрируя, как эмоциональная осведомлённость и саморегуляция способствуют эффективному взаимодействию сторон [2]. В. Ю. Паздерин фокусируется на политических переговорах, показывая, что высокий уровень ЭИ позволяет участникам лучше считывать скрытые мотивы, управлять напряжённостью диалога и находить компромиссные решения [3]. В. А. Штроо и С. Ю. Серов исследуют ЭИ как фактор эффективности деловых переговоров: авторы доказывают, что способность распознавать и регулировать эмоции напрямую коррелирует с качеством аргументации и итоговыми результатами [4]. Наконец, Е. А. Синельникова рассматривает ЭИ сквозь призму экономической успешности переговоров, отмечая, что развитый эмоциональный

интеллект помогает минимизировать риски, выстраивать доверительные отношения и повышать рентабельность переговорных стратегий [5]. Таким образом, совокупность источников подтверждает: эмоциональный интеллект выступает ключевым ресурсом в переговорах любой направленности — от дипломатии до бизнеса.

Основная часть. Результаты исследования.

Эмоциональный интеллект (ЭИ) – это способность человека распознавать, понимать и управлять своими эмоциями, а также чувствовать, интерпретировать и реагировать на эмоциональные состояния других людей. Классические модели эмоционального интеллекта, такие как у Дэниела Гоулмана, выделяют несколько ключевых компонентов: самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки [1]. Высокий уровень ЭИ позволяет людям лучше строить межличностные связи, снижать степень конфликта, создавать доверительную атмосферу и более адекватно реагировать на эмоциональные сигналы собеседника.

Переговоры – это не просто рациональное взаимодействие. В диалогах, особенно когда ставки высоки или интересы сторон сильно расходятся, эмоциональный фон играет значительную роль. Эмоции могут усиливать эскалацию, вызывать отчуждение или, наоборот, способствовать сотрудничеству, если ими уметь правильно управлять.

Исследования в области психологии переговоров показали, что положительные эмоции – такие как доверие и взаимное понимание – способствуют более глубоким и конструктивным соглашениям, тогда как негативные эмоции (гнев, раздражение) чаще приводят к тупикам и снижению общей выгоды.

Поэтому, навык эмоционального регулирования – способность сохранять спокойствие, понимать чужие чувства и адаптировать свою стратегию – является важным конкурентным преимуществом переговорщика.

Таблица 1 – Компоненты эмоционального интеллекта по Д. Гоулману

Компонент ЭИ	Содержание	Необходимость в переговорах
Самосознание	Понимание собственных эмоций, причин их возникновения, осознание своих сильных и слабых сторон.	Позволяет контролировать реакции, не «срываться» и стратегически планировать поведение.
Саморегуляция	Умение управлять эмоциями, сохранять самообладание, контролировать импульсивность.	Снижает риск эскалации конфликта, помогает сохранять спокойствие при давлении.
Мотивация	Внутренняя заинтересованность, стремление к целям, оптимизм и настойчивость	Повышает устойчивость в длительных переговорах, помогает держать фокус на результате.
Эмпатия	Способность понимать эмоции, потребности и мотивы других людей.	Упрощает понимание скрытых интересов партнёра и способствует поиску взаимовыгодных решений.
Социальные навыки	Умение строить отношения, влиять, убеждать, сотрудничать.	Помогает выстраивать доверие, создавать позитивный климат и эффективно управлять коммуникацией.

Источник: разработано автором

Таблица 1 наглядно показывает, что модель эмоционального интеллекта Дэниэла Гоулмана описывает ЭИ как комплекс взаимосвязанных навыков, которые напрямую влияют на поведение человека в переговорах. Каждый компонент – от самосознания до

социальных навыков – вносит свой вклад в умение понимать эмоциональные процессы, управлять ими и эффективно взаимодействовать с партнером. В совокупности эти элементы формируют основу успешной коммуникации, позволяя переговорщику сохранять контроль над ситуацией, предотвращать конфликты, создавать доверительную атмосферу и находить более конструктивные решения. Также существуют аспекты эмоционального интеллекта, которые формируют основу успешной коммуникации, позволяя переговорщику сохранять контроль над ситуацией, предотвращать конфликты, создавать доверительную атмосферу и находить более конструктивные решения. Ключевые аспекты использования эмоционального интеллекта в переговорах представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Ключевые аспекты использования эмоционального интеллекта в переговорах

Эмпирические исследования показывают, что высокий эмоциональный интеллект способствует успешности переговоров прежде всего через формирование раппорта (эмоциональная связь) и доверия между участниками. Исследования демонстрируют, что именно эмоциональная связь, а не сам по себе уровень ЭИ, выступает ключевым элементом, определяющим степень доверия и готовность сторон сотрудничать в будущем. При этом, данные не подтверждают прямой связи между ЭИ и совместной выгодой: высокий эмоциональный интеллект может улучшать качество взаимодействия, но не обязательно приводит к большему экономическому результату для обеих сторон. Участники с высоким ЭИ чаще создают конструктивный климат и достигают интегративных соглашений, но нередко идут на уступки, руководствуясь эмпатией или стремлением к гармонизации общения. Особенно значим эмоциональный интеллект в межкультурных и международных переговорах, где он помогает учитывать культурные

нюансы, смягчать напряжение и формировать доверие, что делает коммуникацию более гибкой, устойчивой и продуктивной.

Анализ обзорных и эмпирических данных показывает, что высокий эмоциональный интеллект усиливает переговорные результаты через ряд ключевых механизмов. Прежде всего, он способствует формированию доверия и раппорта: исследования подтверждают, что ЭИ укрепляет эмоциональную связь между сторонами, которая напрямую повышает уровень доверия.

Важную роль играет и снижение конфликтности – способность регулировать собственные эмоции и управлять напряжением позволяет удерживать диалог конструктивным и предотвращать эскалацию. Эмпатия как центральный элемент ЭИ помогает точнее понимать скрытые интересы и эмоциональные сигналы партнёра, что способствует поиску взаимовыгодных решений. Немаловажен и механизм адаптации: высокий эмоциональный интеллект делает поведение переговорщика гибким, позволяя корректировать стратегию в зависимости от эмоциональной динамики взаимодействия.

В результате, участники с развитым эмоциональным интеллектом чаще строят долгосрочные, надёжные отношения и проявляют готовность к повторному сотрудничеству, что усиливает общую эффективность переговоров.

Несмотря на значительный вклад эмоционального интеллекта в качество коммуникации, важно учитывать его ограничения и возможные противоречия. ЭИ не является универсальной гарантией успеха и не всегда приводит к максимальной экономической выгоде. Ряд исследований показывает, что высокий эмоциональный интеллект может не обеспечивать наибольшую совместную выгоду, поскольку эмоционально компетентные участники нередко склонны к сотрудничеству и эмпатии, что побуждает их делать уступки и снижать объём собственной извлечённой ценности. Эффективность ЭИ также зависит от множества внешних факторов – когнитивных способностей, переговорного опыта, культурного контекста и специфики ситуации, – что делает влияние эмоциональной компетентности неоднозначным. Дополнительную сложность создаёт и проблема измерения эмоционального интеллекта: различные методики дают отличающиеся результаты, а субъективная самооценка эмоциональной компетентности не всегда совпадает с реальной способностью управлять эмоциями в сложных коммуникационных условиях.

Выводы.

Проведённый анализ позволяет утверждать, что эмоциональный интеллект является одним из ключевых факторов, определяющих успешность переговоров. Он оказывает существенное влияние на качество коммуникации, характер взаимодействия между сторонами и готовность к достижению взаимовыгодных решений. Высокий уровень ЭИ способствует формированию доверительной атмосферы, развитию раппорта, снижению конфликтности и более точному пониманию скрытых интересов партнёра, что делает процесс переговоров более гибким, конструктивным и продуктивным. Эмпирические исследования подтверждают, что эмоциональная связь и умение управлять эмоциями выступают значимыми механизмами, усиливающими переговорные результаты. Вместе с тем, эмоциональный интеллект не является универсальным средством достижения максимальной выгоды: его влияние зависит от контекста, уровня подготовки переговорщика и особенностей ситуации, а высокая эмпатичность может

приводить к излишним уступкам. Несмотря на это, развитие эмоционального интеллекта остаётся важным направлением профессионального роста, поскольку именно способность понимать и регулировать эмоции обеспечивает устойчивые отношения, эффективное сотрудничество и повышает общую результативность переговорного процесса.

Список источников

1. Персикова, Т. Н. Роль эмоционального интеллекта в дипломатических переговорах / Т. Н. Персикова // Международный научно-исследовательский журнал. — 2023. — № 5 (131).
2. Шакирова, Р. Н. Влияние эмоционального интеллекта участников переговорного процесса на успешность переговоров / Р. Н. Шакирова // Вестник науки. — 2025. — Т. 3, № 6 (87). — С. 1586–1597.
3. Паздерин, В. Ю. Влияние эмоционального интеллекта на политические переговоры / В. Ю. Паздерин // Власть. — 2014. — № 7. — С. 100–104.
4. Штроо, В. А. Эмоциональный интеллект участников как фактор эффективности деловых переговоров / В. А. Штроо, С. Ю. Серов // Организационная психология. — 2011. — Т. 1, № 1. — С. 8–23.
5. Синельникова, Е. А. Эмоциональный интеллект как фактор экономической успешности ведения переговоров / Е. А. Синельникова // Организационная психология: люди и риски : сб. материалов IX Междунар. науч.-практ. конф. / под ред. Л. Н. Аксеновской. — 2018. — С. 200–207.

References

1. Persikova, T. N. (2023). The role of emotional intelligence in diplomatic negotiations [Rol emotsional'nogo intellekta v diplomaticheskikh peregovorakh]. International Research Journal [Mezhdunarodnyy nauchno-issledovatel'skiy zhurnal], 5(131).
2. Shakirova, R. N. (2025). The influence of emotional intelligence of negotiation process participants on negotiation success [Vliyaniye emotsional'nogo intellekta uchastnikov peregovornogo protsesssa na uspechnost' peregovorov]. Bulletin of Science [Vestnik nauki], 3(6), 1586–1597.
3. Pazderin, V. Yu. (2014). The influence of emotional intelligence on political negotiations [Vliyaniye emotsional'nogo intellekta na politicheskie peregovory]. Power [Vlast'], 7, 100–104.
4. Shtroo, V. A., & Serov, S. Yu. (2011). Emotional intelligence of participants as a factor in the effectiveness of business negotiations [Emotsional'nyy intellekt uchastnikov kak faktor effektivnosti delovykh peregovorov]. Organizational Psychology [Organizatsionnaya psikhologiya], 1(1), 8–23.
5. Sinelnikova, E. A. (2018). Emotional intelligence as a factor in the economic success of negotiations [Emotsional'nyy intellekt kak faktor ekonomicheskoy uspechnosti vedeniya peregovorov]. In L. N. Aksenovskaya (Ed.), Organizational Psychology: People and Risks [Organizatsionnaya psikhologiya: lyudi i riski]: Proceedings of the IX International Research and Practice Conference (p. 200–207).