

Роль эмоционального интеллекта в работе специалиста по связям с общественностью

Мусатова Сима Андреевна

Канд. психол. наук, доц. каф. рекламы и связей с общественностью
ORCID: 0000-0001-8540-2057, e-mail: sima.musatova@gmail.com

Государственный университет управления, г. Москва, Россия

Аннотация

В статье рассматривается актуальность проблем эмоционального интеллекта в рамках деятельности специалистов по связям с общественностью (далее – PR-специалисты). В статье приведены концепции эмоционального интеллекта (далее – ЭИ) с точки зрения понимания специфики явления, рассмотрена типология моделей ЭИ, исследована проблема измерения эмоционального интеллекта и перспективы развития данного вида интеллекта у PR-специалистов. Эмоциональный интеллект – это способность человека распознавать и понимать свои собственные эмоции, объяснять их и, используя эту же способность, понимать эмоциональные реакции других людей. Рассматривается роль ЭИ в работе PR-специалиста с точки зрения компетентностного подхода к профессиональной деятельности. Приведены данные контент-анализа вакансий с требованиями работодателей к должности PR-специалиста, составлена таблица упоминаний личностных качеств, которые можно отнести к сфере ЭИ, проведен анализ теорий эмоционального интеллекта.

Ключевые слова

Эмоциональный интеллект, модели ЭИ, связи с общественностью, PR, компетенции, работодатели, тестирование

Для цитирования: Мусатова С.А. Роль эмоционального интеллекта в работе специалиста по связям с общественностью // Вестник университета. 2023. № 10. С. 256–262.

Role of emotional intelligence in PR specialist's career

Sima A. Musatova

Cand. Sci. (Psy.), Assoc. Prof. at the Advertising and PR Department
ORCID: 0000-0001-8540-2057, e-mail: sima.musatova@gmail.com

State University of Management, Moscow, Russia

Abstract

The article studies the relevance of the problems of emotional intelligence (EI) in the framework of PR-specialist's career. The article presents concepts of emotional intelligence from the point of understanding specifics of the phenomenon, considers the typology of EI models, and investigates the problem of measuring emotional intelligence and prospects for developing this type of intelligence in PR-specialists. Emotional intelligence is a person's ability to recognize and understand their own emotions, explain them, and, using the same ability, understand emotional reactions of others. The role of EI in PR-specialist's career from the point of competence approach to professional activity has been considered. Vacancies content analysis data with employers' requirements to the PR-specialist position have been compiled, table of references to personal qualities that can be attributed to the EI sphere made, and theoretical analysis of emotional intelligence carried out.

Keywords

Emotional intelligence, EI models, PR, competencies, employers, testing

For citation: Musatova S.A. (2023) Role of emotional intelligence in PR specialist's career. *Vestnik universiteta*, no. 10, pp. 256–262.



ВВЕДЕНИЕ

Сегодня специалисты в сфере связей с общественностью должны обладать целым спектром навыков, чтобы достичь успеха: от общения до письма. Более того, лучшими пиарщиками являются люди с различными профессиональными качествами: уверенность в себе, открытость и креативность. Однако у всех профессионалов есть общая черта, которая называется эмоциональным интеллектом. Интеллект – это способность владеть эмоциями и управлять их проявлением. Чтобы добиться успеха в работе, необходимо уметь управлять своим эмоциональным состоянием, понимать чувства других людей, а также влиять на их эмоции. Многие полагают, что это можно развить в себе, но это не совсем так просто, как кажется. Эмоциональные переживания – это естественное состояние организма. Когда человек переживает негативные чувства, ему не по себе, он хочет что-то изменить. Эмоциональный интеллект есть понимание, измерение и развитие.

Эмоциональный интеллект (далее – ЭИ) – это способность человека распознавать и понимать собственные эмоции, объяснять их и, используя эту же способность, понимать эмоциональные реакции других людей. ЭИ является неотъемлемой частью социальной интеллектуальной функции и играет важную роль в развитии социальных навыков, управления эмоциями и сотрудничества с другими людьми.

Исследователи из Google обнаружили, что их лучшими командами были смешанные группы сотрудников с сильными «гибкими навыками». Дальнейшие исследования показали, что на успех работы повлияли развитые навыки коммуникации, эмпатии и лидерства [1]. Эмпатия есть не что иное, как составная часть ЭИ.

Существует несколько моделей, предложенных для измерения и оценки уровня ЭИ. Одним из наиболее широко используемых инструментов является Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i). EQ-i содержит 133 вопроса, охватывающих пять основных областей: самосознание, управление эмоциями, социальное восприятие, межличностные отношения и общение.

Среди исследователей все еще существует дискуссия относительно того, можно ли развить ЭИ, насколько он уникальный и как его можно измерять. Некоторые исследователи считают, что ЭИ может быть улучшен посредством тренингов, а другие – что он имеет более стабильную компоненту, которая зависит от генетических факторов и личностных особенностей. Для тех, кто хочет развить свой ЭИ, важно помнить, что это направление труда включает в себя как оценку собственного состояния и управление своими эмоциями, так и понимание эмоций других людей и коммуникации с ними. Существует множество программ обучения и упражнений, которые могут помочь в развитии ЭИ.

Важно осознавать, что развитие ЭИ является длительным процессом и требует постоянной практики и мониторинга. В процессе работы над собой не стоит стесняться обращаться за помощью к специалистам в области психологии и педагогики и использовать доступные средства обучения. Так, например, существуют игровые формы, позволяющие «прокачивать», развивать эмоциональный интеллект [2]. В современном мире все большее внимание уделяется не только развитию технических навыков, но и социальных компетенций на работе и в жизни в целом. Развитие ЭИ может помочь лучше понимать себя и других, лучше управлять эмоциями и развивать социальные навыки, что, в свою очередь, может привести к более продуктивной и успешной жизни и работе.

ОБЗОР МЕТОДОВ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

Для изучения эмоционального интеллекта как желаемого свойства в работе специалистов по связям с общественностью был проведен теоретический анализ научных источников, рассмотрены понятие ЭИ, проблемы измерения, проведено поисковое исследование – контент-анализ 115 вакансий на сайте HeadHunter (hh.ru) с декабря 2022 г. по март 2023 г. для понимания требований, предъявляемых работодателями к специалистам по связям с общественностью (далее – PR-специалисты).

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ

Исследование теоретических источников данных позволило установить, что проблемы измерения и шкалирования эмоционального интеллекта человека могут включать следующие аспекты.

1. Определение понятия эмоционального интеллекта: нет единого определения эмоционального интеллекта, и существуют различные подходы к его определению, что затрудняет сравнение и оценку результатов исследований [3; 4].

2. Недостаток данных калибровки: существует ограниченное количество данных калибровки, которые используются для определения точности меры эмоционального интеллекта. Это является проблемой, особенно в случае новых приемов измерения.

3. Человеческий фактор: ЭИ связан с высокоиндивидуализированным опытом и самооценкой, которые не всегда могут быть точно измерены. Кроме того, люди могут варьировать свои ответы в зависимости от настроения, уровня утомления и других факторов.

4. Различия в культурных и социальных значениях: мера ЭИ может изменяться в зависимости от таких культурных и социальных конструкций, как выражение эмоций и желаемое социальное поведение. Следовательно, моделирование и оценка ЭИ должны учитывать множество факторов.

5. Проблемы различий в интеллектуальных способностях: есть данные, указывающие на то, что у людей с более высоким интеллектом может быть более высокий эмоциональный интеллект. В связи с этим моделирование и оценка эмоционального интеллекта должны учитывать различия способностей в интеллектуальной сфере.

6. Необходимость использования различных методов измерения: для определения ЭИ используется множество различных методов, например, тесты, анкеты и эксперименты, что может вызвать проблемы совместимости и интерпретации результатов.

7. Проблема общности мер: не существует единой меры ЭИ, и различные шкалы могут включать различные компоненты, что затрудняет сравнение результатов измерения и создание единой теории о эмоциональном интеллекте. Существует несколько теорий эмоционального интеллекта, наиболее известные из которых:

- модель Даниэла Гоулмана (Daniel Goleman) включает в себя пять компонентов: самоуправление, управление отношениями, мотивация, эмпатия и социальное умение;
- модель Ричарда Дэвида (Richard David), которая определяет эмоциональный интеллект как способность корректировать свои эмоции и использовать их для достижения целей;
- модель Роберта Стернберга (Robert Sternberg), которая предлагает три компонента ЭИ: практическая способность понимать и управлять своими эмоциями и чувствами, практическая способность понимать и управлять эмоциями других, практическая способность действовать сообразно эмоциональным требованиям ситуации;
- модель Питера Саловея (Peter Salovey) и Джона Мэерса (John Mayer), которая определяет эмоциональный интеллект как способность распознавать, понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей;
- из отечественных специалистов можно рассмотреть авторскую интегративную структурную модель эмоционального интеллекта И.Н. Андреевой, имеющую трехуровневое строение («интеллект индивида», «интеллект субъекта деятельности» и «интеллект личности») [5].

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Одним из наиболее важных навыков для PR-специалистов является эмоциональный интеллект. Работодатели в этой области ожидают от своих сотрудников наличие умения управлять своими эмоциями, чувствовать и понимать чужие эмоции, умения работать в команде и нести ответственность за свои действия. Как и в любой профессии, вакансии PR-специалистов на Head Hunter могут иметь требования к уровню эмоционального интеллекта соискателей, но это может быть отдельным пунктом или необязательным навыком. Эмоциональный интеллект можно рассматривать как часть человеческого капитала сотрудника и его личностного потенциала, который нуждается в развитии [6; 7].

Как правило, вакансии сферы PR и связанных с ней должностей предъявляют высокие требования к профессионализму, опыту работы и умению эффективно взаимодействовать с людьми. Многие исследования подтверждают важность эмоциональной компетенции на рабочем месте и того факта, что работодатели ищут кандидатов с этими навыками. Например, Forbes называет умение управлять своими эмоциями и устанавливать эмоциональные связи с другими людьми одним из наиболее важных навыков, которые нужны для успешной карьеры. Harvard Business Review публиковал исследования, которые связывают высокий уровень эмоциональной компетенции с улучшением производительности и улучшением отношений на рабочем месте.

В работе PR-специалистов необходимо следующее.

1. Умение понимать и управлять своими эмоциями. Работа в сфере PR часто связана с высоким уровнем стресса и необходимостью быстрого реагирования на изменяющуюся ситуацию. Вследствие этого работодатели ожидают от кандидатов способности контролировать свои эмоции и сохранять спокойствие в сложных ситуациях.

2. Навыки эмпатии. PR-специалисты работают с людьми из разных сфер и культур, поэтому им необходимо уметь чувствовать и понимать эмоции других людей, а также эффективно общаться с ними.

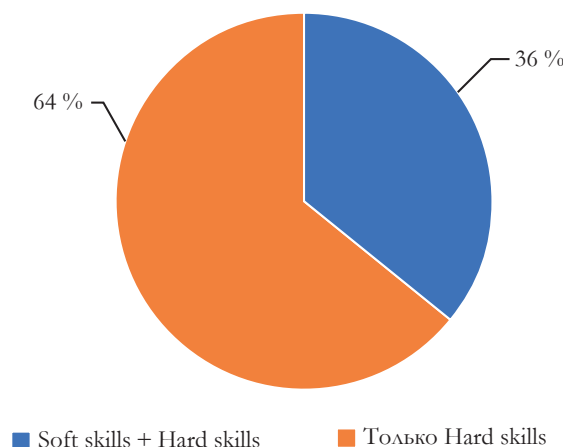
3. Работа в команде. PR-специалисты редко работают в одиночку, в связи с чем работодатели оценивают умение кандидатов работать в команде и налаживать партнерские отношения.

4. Умение принимать решения и нести ответственность. Работа в сфере PR обычно связана с принятием решений в сложных и неопределенных ситуациях, поэтому работодатели ожидают от кандидатов способности принимать решения на основе доказательств и нести ответственность за свои действия.

Как и во многих других странах, на собеседованиях в Российской Федерации часто применяют тесты на английском языке, оценку навыков и знаний в сфере работы, личностные тесты для оценки соответствия кандидата требованиям должности, тесты на логическое мышление и решение задач, а также практические тесты, связанные с выполнением определенных заданий и проектов. Однако конкретный выбор тестов зависит от организации, проводящей собеседование, и требований к кандидату.

Некоторые из популярных тестов на ЭИ, которые используются в Российской Федерации, включают MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), EQ-i 2.0 (Emotional Quotient Inventory), ECI (Emotional Competence Inventory) и SEI (Social-Emotional Intelligence). Не так давно разработана и русскоязычная версия тестирования – тест эмоционального интеллекта (далее – ТЭИ). При его разработке были учтены проблемы, возникшие в результате адаптации и стандартизации методики MSCEIT. По сравнению с методикой MSCEIT в методике ТЭИ на один раздел больше [8].

Однако проведенное поисковое исследование показало, что работодатели не выделяют наличие и уровень ЭИ в отдельные требования к занимаемой вакансии. Из результатов понятно, что только в 36 % вакансий вообще есть требования к личным качествам соискателей (рис. 1).



Составлено автором по материалам исследования

Рис. 1. Требования работодателей, указанные в вакансиях на должность менеджера (специалиста) по связям с общественностью

В оставшихся 64 % вакансий есть только требования к профессиональным навыкам, уровню образования и опыта работы, знанию английского языка и т.д. Таким образом, наблюдается глобальный разрыв между декларируемой важностью ЭИ и «мягких навыков», поднятых в теории, и реальными требованиями работодателей.

Однако в большинстве вакансий требования к эмоциональному интеллекту могут быть скрыты в таких навыках, как коммуникативные способности, умение работать в команде, мотивация и пр. Например, в некоторых вакансиях можно найти такие требования, как «умение эффективно и тактично общаться с различными клиентами» или «способность общаться с лидерами мнений». Эти навыки могут относиться к эмоциональному интеллекту, который является важным качеством для специалистов по связям

с общественностью. Так, отечественные исследователи ЭИ В.О. Пирожкова и Г.Б. Горская обосновали связь эмоционального интеллекта с умением преодолевать стресс, а стрессоустойчивость часто упоминается в требованиях работодателей [9]. Также прослеживается связь между уровнем эмоционального интеллекта и уровнем образования, а последний является базовым требованием к PR-специалистам [10].

Итак, работодатели могут требовать наличие определенного уровня ЭИ у соискателей, но это не является обязательным условием и не указано напрямую в вакансиях. В то же время навыкам уделено гораздо больше внимания и есть подробные описания ключевых требований к должности.

Тем не менее само содержание работы PR-специалиста предполагает наличие высокого уровня ЭИ. Самыми частыми требованиями работодателей к кандидатам являются креативность, коммуникабельность, уверенность. Можно увидеть, что многие специалисты находят связь между креативностью и уровнем ЭИ [11; 12]. После устранения повторов и обобщения была составлена таблица наиболее часто встречающихся требований к личным качествам PR-специалистов (табл. 1).

Таблица 1

Требования к личным качествам в вакансиях работодателей

Требования к личным качествам	
Исполнительность	Общительность
Коммуникабельность	Высокий уровень самостоятельности
Организованность	Оперативность
Работа на результат	Ответственность
Азартность	Открытость
Активность	Работоспособность
Инициативность	Организованность
Креативность	Творческий подход к работе
Многозадачность	Уверенное поведение
Навыки выстраивания эффективных коммуникаций	Стрессоустойчивость
Эрудиция и культура речи	Эмоциональная устойчивость
Умение эффективно и тактично общаться с различными клиентами	Способность общаться с лидерами мнений

Составлено автором по материалам исследования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследования показывают, что наличие высокого уровня ЭИ связано с успехом в деловых отношениях и лучшей адаптацией к изменениям в рабочей среде. Актуальность исследования ЭИ для работников компаний связана с необходимостью эффективного взаимодействия в команде, умением решать конфликты, принимать решения на основе эмоциональной информации и управлять своими эмоциями в стрессовых ситуациях. Изучение и развитие ЭИ может повысить продуктивность, снизить уровень конфликтов и улучшить качество работы в коллективе.

Работодатели ожидают от PR-специалистов высокого уровня ЭИ, который позволит им эффективно выполнять свои обязанности в сложных ситуациях и достигать хороших результатов, однако это напрямую не указано в вакансиях, а как бы «размыто» и зафиксировано в личных качествах, наличие которых требуется для получения должности и которые содержатся только у трети кандидатов. Отсутствие необходимых требований к ЭИ может приводить к стрессам сотрудников и неумению ориентироваться в своей профессиональной пригодности.

Библиографический список

1. Washington Post. *The surprising thing Google learned about its employees – and what it means for today's students*. <https://www.washingtonpost.com/news/answer-sheet/wp/2017/12/20/the-surprising-thing-google-learned-about-its-employees-and-what-it-means-for-todays-students/> (дата обращения: 21.07.2023).

2. Спасибина Е.С., Шарова Н.С. Возможность использования игры «эмоциональный интеллект, EQ» для развития эмоционального интеллекта у обучающихся в системе СПО. *Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования*. 2020;12:114–117. <https://doi.org/10.36683/2500-249X/2020-12/114-117>
3. Зорина Н.Н. Эмоциональный интеллект: сущность и место в структуре личности. *Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание*. 2021;5:75–80. <https://doi.org/10.37882/2500-3682.2021.05.13>
4. Панкратова А.А. Эмоциональный интеллект: смешанные модели способностей и методики диагностики. *Вопросы психологии*. 2020;1:154–164.
5. Андреева И.Н. Интегративная модель эмоционального интеллекта. *Журнал Белорусского государственного университета. Философия. Психология*. 2019;1:125–133.
6. Закарян К.А. Эмоциональный интеллект как разновидность человеческого капитала и исследования на тему эмоционального интеллекта. *Актуальные научные исследования в современном мире*. 2018;6-4(38):124–127.
7. Ланцова А.А., Сандуляк П.Б. Эмоциональный интеллект как личностный потенциал работника организации. *Бизнес и дизайн ревю*. 2022;1(25).
8. Сергиенко Е.А., Хлевная Е.А., Ветрова И.И., Мигун Ю.П. Эмоциональный интеллект: разработка русскоязычной методики ТЭИ (Тест эмоционального интеллекта). *Психологические исследования*. 2019;63(12).
9. Pirozhkova V.O., Gorskaya G.B. Social and emotional intelligence as resources for overcoming stress by subjects of team and individual activity presenter. *Current Issues of Sports Psychology and Pedagogy*. 2022;1(1):36–39. <https://doi.org/10.15826/spp.2022.1.18>
10. Платонова Н.С., Тулупьева Т.В. Эмоциональное лидерство: взаимосвязь уровня образования и эмоционального интеллекта. *Управленческое консультирование*. 2020;10(142):109–123. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2020-10-109-123>
11. Степнова Л.А., Бабаскин Д.В. Теоретические аспекты изучения взаимосвязи креативности и уровня эмоционального интеллекта. *Молодой ученый*. 2019;4(242):171–173.
12. Полянок О.В., Зотеева Н.В., Кутепов К.С. Эмоциональный интеллект: ключевая компетенция XXI века. *Финансовая экономика*. 2019;6:578–582.

References

1. Washington Post. *The surprising thing Google learned about its employees – and what it means for today's students*. <https://www.washingtonpost.com/news/answer-sheet/wp/2017/12/20/the-surprising-thing-google-learned-about-its-employees-and-what-it-means-for-todays-students/> (дата обращения: 21.07.2023).
2. Spasibina E.S., Sharova N.S. The possibility of using the game “emotional intelligence, EQ” for the development of emotional intelligence among the students of SVT (Secondary Vocational Training). *Education and science without borders: Fundamental and applied research*. 2020;12:114–117. <https://doi.org/10.36683/2500-249X/2020-12/114-117> (In Russian).
3. Zorina N.N. Emotional intelligence, its essence and its place in the structure of personality. *Modern science: Actual problems of theory and practice. Series of “Cognition”*. 2021;5:75–80. <https://doi.org/10.37882/2500-3682.2021.05.13> (In Russian).
4. Pankratova A.A. Emotional intellect: mixed models of capacity and methods of diagnosing. *Voprosy psikhologii*. 2020;1:154–164. (In Russian).
5. Andreeva I.N. The integrative model of emotional intelligence. *Journal of the Belarusian State University. Philosophy and Psychology*. 2019;1:125–133. (In Russian).
6. Zakaryan K.A. Emotional intelligence as a kind of human capital and research on emotional intelligence. *Current Scientific Research in the Modern World*. 2018;6-4(38):124–127. (In Russian).
7. Lantsova A.A., Sandulyak P.B. Emotional intelligence as the personal capacity of an employee of the organization. *Business and Design Review*. 2022;1(25). (In Russian).
8. Sergienko E.A., Khlevnaya E.A., Vetrova I.I., Migun Yu.P. Emotional intelligence: Development of the Russian-language TEI-method (Test of Emotional Intelligence). *Psychological research*. 2019;63(12). (In Russian).
9. Pirozhkova V.O., Gorskaya G.B. Social and emotional intelligence as resources for overcoming stress by subjects of team and individual activity presenter. *Current Issues of Sports Psychology and Pedagogy*. 2022;1(1):36–39. <https://doi.org/10.15826/spp.2022.1.18>
10. Platonova N.S., Tulupieva T.V. Emotional leadership: The relationship of level of education and emotional intelligence. *Administrative Consulting*. 2020;10(142):109–123. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2020-10-109-123> (In Russian).
11. Stepnova L.A., Babaskin D.V. Theoretical aspects of studying the relationship between creativity and emotional intelligence level. *Molodoi uchenyi*. 2019;4(242):171–173. (In Russian).
12. Polyanok O.V., Zoteeva N.V., Kutepov K.S. Emotional intelligence: The key competence of the XXI century. *Financial Economics*. 2019;6:578–582. (In Russian).