

Васильева Полина Валерьевна

бакалавр, студентка

Научный руководитель

Арчибасов Максим Евгеньевич

старший преподаватель

Институт гуманитарных и социальных наук
ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»
г. Уфа, Республика Башкортостан

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

В ПРОФЕССИИ PR-СПЕЦИАЛИСТА: НОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ РЫНКА

***Аннотация:** в статье рассматривается вопрос эмоционального интеллекта как ключевого фактора профессионального успеха специалистов по связям с общественностью в условиях трансформации современного коммуникационного пространства. Особое внимание уделяется роли эмоционального интеллекта в PR-деятельности. Выделены основные направления развития эмоционального интеллекта в профессиональной среде. В заключение, описывается значимость эмоционального интеллекта в условиях современного рынка коммуникаций.*

***Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, PR-специалист, PR-деятельность, soft skills, эмоциональная компетентность.*

Современная коммуникационная среда, которая характеризуется высокой скоростью информационных потоков, цифровизацией и высокими требованиями аудитории, изменяет профессиональные стандарты специалистов по связям с общественностью (PR). Раньше среди ключевых компетенций PR-специалиста выделялись умение работать с медиа, выстраивать репутационную стратегию и создавать информационные поводы, а на сегодняшний день на первый план выходят социально-психологические навыки, где особое место занимает эмоциональный интеллект.

Эмоциональный интеллект представляет собой способность понимать, распознавать и управлять эмоциями, как своими, так и чужими. Он является ключевым фактором профессиональной эффективности в коммуникационных профессиях, поскольку в условиях высокой конкуренции именно эмоциональная компетентность позволяет специалисту сохранять устойчивость, эмпатию и адаптивность [5, с. 112].

Современные исследователи рассматривают эмоциональный интеллект не в качестве фиксированного свойства личности, а в качестве динамической системы навыков, которые поддаются развитию. Такие авторы, как И.Н. Андреева [1], Л.М. Баранова [2], Д.В. Люсин [6] описывают эмоциональный интеллект как интегративное качество, которое обеспечивает успешное взаимодействие в профессиональной и социальной среде.

PR-специалист в своей деятельности каждый день сталкивается с различными коммуникационными ситуациями, которые требуют быстрой эмоциональной реакции и высокого самоконтроля. Работа с клиентами, журналистами, блогерами требует умения понимать эмоциональное состояние собеседника и подбирать адекватную стратегию взаимодействия с ним.

Для PR-специалиста эмоциональный интеллект выполняет двойную функцию. С одной стороны, он обеспечивает саморегуляцию в стрессовых и конфликтных ситуациях, а с другой – позволяет эффективно воспринимать и интерпретировать эмоциональные сигналы аудитории, что очень важно для управления общественным мнением.

Согласно модели Д. Гоулмана [3], эмоциональный интеллект тесно связан с когнитивной гибкостью и рефлексией. Это значит, что специалист с развитым эмоциональным интеллектом умеет быстро адаптироваться к изменяющимся условиям, избегая деструктивных эмоциональных реакций. В PR-деятельности это может проявляться в способности сохранять нейтральность и профессионализм даже в условиях агрессии, провокаций или критики на публике.

Исследования Д.В. Люсина [6] и И.Н. Андреевой [1] являются подтверждением того, что развитый эмоциональный интеллект позволяет успешно

взаимодействовать, снижает уровень профессионального выгорания, что особенно важно в PR-деятельности.

Современный PR-специалист работает в условиях мультимедийности и цифровой турбулентности, то есть коммуникации происходят в реальном времени, при этом общественное мнение формируется мгновенно через социальные сети и онлайн-платформы. Это трансформирует профессиональный профиль PR-деятельности: традиционные функции дополняются задачами управления репутацией в цифровой среде, анализом эмоций и настроений аудитории.

В соответствии с исследованиями Европейской ассоциации по коммуникациям (EACD, 2023) выделяются следующие профессиональные компетенции PR-специалиста:

- 1) развитые soft skills (коммуникабельность, эмпатия, стрессоустойчивость);
- 2) стратегическое мышление и системное понимание коммуникаций;
- 3) цифровая грамотность и кросс-культурная чувствительность;
- 4) адаптивность и гибкость [7, с. 45].

Следовательно, эмоциональный интеллект становится основой профессионального успеха специалиста по связям с общественностью, поскольку он определяет навыки и умения адекватно интерпретировать контекст, понимать ценность аудитории и выстраивать доверительные отношения.

Одним из аспектов профессиональной деятельности PR-специалиста выступает соблюдение этических принципов, куда относятся достоверность информации, уважение к аудитории и социальная ответственность. Эмоциональная компетентность напрямую оказывает влияние на этическое поведение, поскольку связан с эмпатией и эмоциональной саморегуляцией.

Высокий уровень эмоционального интеллекта коррелирует с высокой профессиональной эффективностью и устойчивостью в сфере коммуникаций. Эмоционально компетентный PR-специалист может не только рационально анализировать ситуации, но и брать во внимание эмоциональные составляющие восприятия информации целевыми аудиториями.

Более того, в цифровом пространстве границы между личным и профессиональным становятся все более размытыми, а эмоциональная зрелость помогает специалисту сохранять баланс между личными убеждениями и корпоративными интересами. Это особенно значимо в эпоху социальных сетей, когда любое эмоциональное высказывание может создать репутационный риск.

Роль эмоционального интеллекта в профессиональной эффективности PR-специалиста можно рассмотреть в 4 аспектах. Во-первых, навыки управления эмоциями в коммуникациях. PR-деятельность сопряжена с высокой неопределенностью и эмоциональным напряжением. Несмотря на это, специалист должен уметь сохранять самообладание при кризисных коммуникациях, негативных отзывах или публичных конфликтах. Более того, эмоциональный интеллект позволяет контролировать собственные реакции и не совершать импульсивных действий, которые могут привести к репутационным потерям [4, с. 93].

Во-вторых, эмпатия как инструмент доверия. Эмпатия выступает ключевой составляющей эмоционального интеллекта, которая позволяет слышать аудиторию, понимать ее потребности и эмоциональные мотивы. В данной деятельности это проявляется в качестве умения адаптировать сообщение под настроение аудитории, подбирать подходящий тон коммуникации и выстраивать доверительные отношения [4, с. 93].

В-третьих, эмоциональная аналитика. Современные технологии анализа данных позволяют отслеживать эмоциональную окраску пользовательских реакций в социальных сетях. Но для интерпретации таких данных нужна эмоциональная грамотность. Это значит, что эмоциональный интеллект не просто личностная компетенция, но еще и аналитическая [4, с. 94].

В-четвертых, управление командой и лидерство. Для PR-специалиста, особенно для руководителя, эмоциональный интеллект выступает в качестве основы эффективного лидерства. Интеллект дает возможность вдохновлять команду, понимать эмоциональные потребности сотрудников и конструктивно решать конфликты, что, в свою очередь, способствует повышению продуктивности и лояльности внутри коллектива [4, с. 94].

Важным моментом является то, что рынок коммуникаций предъявляет все более высокие требования к эмоциональной адаптивности специалистов. Согласно данным LinkedIn Global Report (2024), эмоциональный интеллект вошел в топ-5 самых востребованных soft skills [7, с. 47]. Это можно объяснить повышением значимости персонализированных коммуникаций, ростом числа кризисных ситуаций в медиа, необходимостью взаимодействовать с мультикультурными аудиториями.

Развитие эмоционального интеллекта на сегодняшний день выступает в качестве приоритетной задачи в рамках профессионального образования и корпоративного обучения. В вузовских программах все чаще включаются дисциплины, связанные с психологией коммуникации, лидерством и управлением эмоциями.

Формирование эмоционального интеллекта предполагает следующие направления:

- 1) образовательное – развитие навыков эмпатического слушания, эмоциональной саморегуляции, обучение конфликтологии;
- 2) организационное – реализация программ эмоционального коучинга и менторства в PR-агентствах;
- 3) личностное – развитие саморефлексии, умения осознавать свои эмоциональные состояния и корректировать поведение [9, с. 60].

Развивать эмоциональный интеллект у PR-специалиста можно как в ходе профессиональной деятельности, так и при помощи целенаправленного обучения. В качестве эффективных инструментов можно выделить:

- 1) коучинг и менторинг;
- 2) тренинги по эмоциональной компетентности и эмпатическому слушанию;
- 3) психологические методики саморегуляции (майндфулнесс, когнитивная переоценка);
- 4) практики саморефлексии и обратной связи [9, с. 61].

К примеру, такие крупные международные компании, как Google, IBM, Coca-Cola активно внедряют программы эмоциональной подготовки сотрудников коммуникационных отделов. Это способствует повышению

удовлетворенности клиентов, уменьшению уровня стресса в коллективе и улучшению корпоративного имиджа.

Стоит отметить, что компании, которые инвестируют в развитие эмоционального интеллекта у своих сотрудников, показывают более высокий уровень доверия аудитории и устойчивости к репутационным кризисам.

Сегодня особое значение приобретает лидерская составляющая деятельности PR-специалиста. Эмоциональный интеллект можно назвать основной эмоционального лидерства, когда руководитель вдохновляет команду, мотивирует сотрудников и поддерживает эмоционально здоровую атмосферу в коллективе.

Эмоционально зрелый лидер является показателем высокого уровня эмпатии, гибкости в управлении конфликтами и открытости обратной связи. В PR-деятельности это проявляется в умении координировать команду в кризисные ситуации, когда необходимо не только стратегическое мышление, но и эмоциональная устойчивость.

Также отметим, что эмоциональная компетентность позволяет принимать решения не под влиянием страха или давления, а на основе рационального анализа и эмпатии к аудитории. В качестве примера можно привести практику антикризисных компаний, где PR-отделы используют техники эмоционального коучинга в целях снижения стресса у сотрудников и повышения эффективности коммуникационных решений.

Сегодня наблюдается рост интереса к исследованиям эмоционального интеллекта. При этом одним из наиболее перспективных направлений становится изучение цифрового эмоционального интеллекта (Digital EI). Это способность управлять эмоциями в виртуальных коммуникациях, распознавать эмоциональные паттерны онлайн-аудиторий и применять эти эмоциональные данные для построения стратегий репутационного менеджмента [8, с. 83].

Таким образом, эмоциональный интеллект представляет собой ключевую профессиональную компетенцию PR-специалиста в динамично меняющихся условиях рынка коммуникаций. Он обеспечивает не только эффективность

внешних коммуникаций, но и внутреннюю устойчивость специалиста, создавая основу профессиональной этики и лидерства.

Современные тенденции демонстрируют, что владение технологиями и аналитическими инструментами без развитого эмоционального интеллекта является недостаточным для эффективного выполнения PR-задач. Значит, развитие эмоционального интеллекта необходимо рассматривать в качестве стратегического направления профессионального роста и важнейшего критерия конкурентоспособности на рынке труда.

Список литературы

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как фактор профессиональной успешности / И.Н. Андреева // Психология и образование. – 2019. – №3. – С. 45–53.
2. Баранова Л.М. Эмоциональный интеллект в структуре профессиональных компетенций специалиста по коммуникациям / Л.М. Баранова // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2020. – С. 39–44.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект на работе / Д. Гоулман; пер. с англ. – М.: Академия, 2021. – 235 с.
4. Егорова М.С. Эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость специалистов в сфере коммуникаций / М.С. Егорова // Психология труда. – 2022. – №5. – С. 91–99.
5. Кузнецова Т.А. Эмоциональный интеллект как ключевая компетенция специалиста в цифровой экономике / Т.А. Кузнецова // Психология и педагогика 21 века. – 2022. – №4. – С. 112–119.
6. Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: структура, функции, развитие / Д.В. Люсин // Психологический журнал. – 2019. – Т. 40. №1. – С. 25–39.
7. Селиванова А.П. Soft skills и эмоциональный интеллект в подготовке специалистов по связям с общественностью / А.П. Селиванова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 9. Филология. Востоковедение. Журналистика. – 2024. – №1. – С. 43–52.

8. Соловьева Е.В. Роль эмоционального интеллект в управлении коммуникациями организации / Е.В. Соловьева // Вестник Российского университета дружбы народов. – 2023. – №2. – С. 78–85.

9. Фролова Н.В. Эмоциональный интеллект как фактор эффективности коммуникаций в PR-деятельности / Н.В. Фролова // Коммуникология. – 2021. – Т. 9. №3. – С. 56–64.