

СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ В ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ ТА ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІНЦЯ

Застело Анна Олександрівна,
Класичний приватний університет,
м. Запоріжжя, Україна

Постановка проблеми. Визначальна роль соціального інтелекту в діяльності управлінця актуалізована сучасними соціально-психологічними умовами. Немає сумнівів, що ця роль висока і зростає. Однак, психологічні аспекти соціального інтелекту не вивчені повною мірою й, в зв'язку із цим, є актуальною розробка питання про особливості прояву й розвитку соціального інтелекту при підготовці й безпосередній професійній діяльності управлінця.

Основна мета та постановка завдань.

Мета полягає в аналізі теоретичних та емпіричних підходів до вивчення соціального інтелекту та ролі його аспектів в діяльності управлінця. Задля досягнення мети було виконано наступні завдання:

1. Узагальнити напрямки розробки психологічної проблематики соціального інтелекту.
2. Проаналізувати роль соціально-психологічних аспектів соціального інтелекту в професійній підготовці та діяльності управлінця.

Виклад основного матеріалу.

У загальному розумінні, соціальний інтелект - здібність правильно розуміти свою поведінку й поведінку інших людей. Ця здібність забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії й успішність соціальної адаптації. Соціальний інтелект реалізує пізнавальні процеси, пов'язані з відображення соціальних об'єктів - людини як партнера по спілкуванню й діяльності, а також групи людей [3].

Вперше поняття соціального інтелекту з'явилося в роботах Е. Торндайка в 1920 році й використовувалося для позначення "далекоглядності в міжособистісних відносинах". Вивчення соціального інтелекту Е. Торндайком зводилося до пізнавальної специфічної здібності, що забезпечує успішну взаємодію з людьми й спрямована, в основному, на прогнозування поведінки.

Здібністю до майже автоматичних суджень, у розумінні Г. Олпорта, є соціальний інтелект. Водночас, автор указував на переважне співвідношення соціального інтелекту до поведінки й соціального пристосування.

У роботах Ж. Годфруа соціальний інтелект прирівнюється до одного з процесів - соціальної перцепції або соціального мислення. Як зазначає Д. Майерс, це ототожнення пов'язане із традицією неспіввіднесеного вивчення цих феноменів у загальній і соціальній психології.

Також у зарубіжній психології поняття соціального інтелекту трактували як: здатність уживатися з іншими людьми (Moss F., Hunt T.); як здатність взаємодіяти з навколишніми (Hunt T.); знання про людей (Strang R.); здатність легко сходитися з іншими, уміння входити в їхнє положення, ставити себе на місце іншого (Vernon.E.); здатність критично й правильно оцінювати почуття, настрій і мотивацію вчинків інших людей (Wedek J.).

Визначальну роль у вивченні соціального інтелекту зіграв Дж. Гилфорд. В основу створеного їм тесту було покладено розуміння соціального інтелекту як системи інтелектуальних здібностей, які не залежать від фактора загального інтелекту, прямо пов'язані з пізнанням поведінкової інформації. Так, з'являється інтегральна інтелектуальна здібність, що визначає успішність спілкування й соціальної адаптації.

У роботах Г. Айзенка запропоновано три концепції визначення інтелекту: біометричний, психометрический, соціальний (практичний). Біологічний інтелект

розуміється як фізіологічна, нейрологіческая, біохімічна й гормональна основа пізнавальної поведінки, пов'язана зі структурами, функціями кори головного мозку. Психометричний інтелект є таким, що визначається стандартними тестами IQ. Соціальний (практичний) інтелект - прояв соціально-корисної адаптації. Для дослідження останнього виділяють такі компоненти як міркування, вирішення завдань, пам'ять, навченість, розуміння, обробка інформації, вироблення стратегій, пристосування до навколишнього середовища.

До кінця XX століття нові методичні розробки М. Форда, М. Тісака у своїй основі розглядали соціальний інтелект як успішне вирішення проблемних ситуацій.

С. Космитський і О.П. Джон об'єднали два підходи до розгляду і діагностики соціального інтелекту - вербальний і невербальний. Так, відомо, що вербальна оцінка власної емоційної або соціальної сфери не завжди відповідає реальним поведінковим характеристикам. Відповідно, більш активно стали проводитись дослідження, що базувалися на поведінкових, невербальних способах оцінки соціального інтелекту. Вище позначені вчені запропонували концепцію соціального інтелекту із семи складових, з огляду на взаємодоповнюваність двох підходів. Ці складові були об'єднані у дві групи - "когнітивні" і "поведінкові". Когнітивні елементи соціального інтелекту включили в себе оцінку перспективи, розуміння людей, знання спеціальних правил, відкритість у відносинах до навколишнім. Поведінкові елементи: здатність мати справу з людьми, соціальна пристосовність, теплота в міжособистісних відносинах.

Проблема соціальної обдарованості так само пов'язана з питанням соціального інтелекту. Розглядаючи інтелект взагалі як обумовлену генетично ранню форму здатностей, соціальний інтелект виражається (а найчастіше й ототожнюється) у мудрості як формі інтелектуальної обдарованості.

Теоретичні розробки закордонної психологічної науки лягли в основу рішення прикладних проблем, у першу чергу діагностики й розвитку соціального інтелекту. Розглянемо деякі з них.

Р.І. Риггіо тестував інтелект, пропонуючи випробуваним оцінити його за шістьма соціальними навичками: емоційна виразність, емоційна чутливість, емоційний контроль, соціальна виразність і соціальний контроль. Також автор використав тест на сховані етичні навички, оцінюючи знання правильної поведінки в соціальних ситуаціях.

Ф.С. Чаплін запропонував тест для оцінки соціальної інтуїції, суть якої складалася в прочитанні про проблемні ситуації й виборі кращого опису кожної ситуації із чотирьох альтернативних.

Тест "Профіль невербальної чутливості" (PONS), розроблений Р. Розенталем і його колегами, полягав в розшифровці прихованої інформації. Випробуваним надавалося зображення однієї й тієї ж жінки, але в різних соціальних ситуаціях. Крім розшифровки прихованого змісту, випробуваним надавалися дві альтернативні думки на вибір, одна з яких найкраще описує побачене.

Розробка альтернативного PONS тесту була зроблена Д. Арчером й Р.М. Акертом. Їх "Тест соціальної інтерпретації" (SI) полягав у наданні візуальної й звукової інформації про ту або іншу ситуацію. Наприклад, вони бачать зображення жінки, що говорить по телефону, і чують частину розмови. Потім їх просять оцінити, чи говорить жінка з іншою жінкою або із чоловіком. Інше завдання: оцінити, чи знайомі один з одним жінки, зображені на картинці. Чи є вони гарними подругами або просто знайомими. Основна увага у використанні SI приділяється висновкам, зробленим випробуваними на основі вербальних версій невербальної інформації.

На основі методики SI Р. Стернбергом і Дж. Смітом була розроблена методика "Спосіб визначення розшифрованих знань". Учасникам дослідження пропонувалися два типи фотографій. Наприклад, на одному знімку показані чоловік і жінка. Їх поза говорить про те, що вони перебувають у дуже близьких відносинах. Учасників дослідження просили сказати, чи дійсно ці люди зв'язані сімейними відносинами, або тільки грають

роль. На інших фотографіях були зображені наставник і його підлеглий. Випробуваних просили сказати, хто з двох є наставником. У підсумку дослідники прийшли до висновку, що здатність точно розшифровувати невербальну інформацію є одним з важливих показників соціального інтелекту.

Ідея К. Джонс і Дж. Д. Дей сконцентрована на важливій проблемі взаємозв'язку між двома характерними факторами соціального інтелекту: "кристалізованими соціальними знаннями" (декларативні й досвідові знання про добре знайомі соціальні події) і "соціально-когнітивною гнучкістю" (здатність застосовувати соціальні знання при вирішенні невідомих проблем).

Р. Кантор і Р. Харлоу ґрунтуючись на перехідних періодах у житті людини знайшли спосіб оцінки індивідуальних відмінностей у визначенні людьми життєвих завдань. Цими дослідниками було встановлено, що люди формулюють плани дій, відслідковують свій розвиток, оцінюють результати власної діяльності, звертаються до своєї біографічної пам'яті, щоб зрозуміти різні причини, що приводять до досягнення отриманих результатів, і альтернативні дії, які були можливі. При зіткненні виконання життєвого завдання із серйозними труднощами, люди повинні переглянути свої плани або намітити собі нові [2].

Так, інтеграція представлених вище підходів до рішення завдань діагностики й розвитку соціального інтелекту здатна дати загальне уявлення про те, що варто вважати соціальним інтелектом.

У вітчизняній психології поняття соціального інтелекту ввів Ю.Н. Ємельянов, розуміючи під ним "стійку, засновану на специфіці розумових процесів, афективного реагування і соціального досвіду здатність розуміти самого себе, інших людей, їх взаємини і прогнозувати міжособистісні події" [1]. Наявність сензитивності визначає формування соціального інтелекту. Також автор пропонує термін "комунікативна компетенція", схожий з поняттям соціального інтелекту. Комунікативна компетенція формується завдяки інтериоризації соціальних контекстів. Так само з позиції інших вітчизняних авторів (В.Н. Куницына, М.К. Тутушкина й ін.), до факторів формування соціального інтелекту відносять рефлексію й емпатію.

Л.И. Уманський, М.А. Холодна й ін. прирівнюють соціальний інтелект до практичного мислення, визначаючи соціальний інтелект як "практичний розум", спрямований від абстрактного мислення до практики.

Дослідження Н.О. Амінова й М.В. Молоканова виявили зв'язок соціального інтелекту зі схильністю до дослідницької діяльності.

У розумінні Н.А. Кудрявцевої, соціальний інтелект є здібністю до раціональних, розумових операцій, об'єктом яких є процеси міжособистісної взаємодії. Визначальним компонентом у структурі соціального інтелекту була виділена самооцінка людини.

Н.О. Амінов і М.В. Молоканов визначають соціальним інтелектом умову вибору профілю діяльності. Так саме в їхніх дослідженнях підтверджений зв'язок соціального інтелекту зі схильністю до дослідницької діяльності.

У роботах М.Г. Некрасова розглядаються близькі поняття - соціальне мислення і соціальний інтелект, визначаючи останнім здатність до розуміння і оперування інформацією про взаємовідносини людей і груп. Розвинене соціальне мислення дозволяє його носію ефективно вирішувати завдання використання особливостей соціальних груп у процесі їхньої взаємодії.

Дослідження комунікативних і рефлексивних здібностей особистості і їхніх реалізацій у професійній сфері в працях О.С. Михайлової також стосується проблеми соціального інтелекту, що у розумінні автора, забезпечує розуміння вчинків і дій людей, розуміння мовної продукції людини.

Також проблема соціального інтелекту була піднята в роботах І.М. Киштимової, Н.С. Лейтеса, А.С. Прутченкова, В.Е. Чудновського та ін. присвячених дослідженням здібності до творчості, що, як і соціальна адаптивність особистості має зворотну

кореляцію. Однак, у результаті досліджень визначаються протилежні особливості - креативність підвищує успішність у спілкуванні й адаптивність особистості в суспільстві. Зокрема, в експерименті І.М. Киштимової по розвитку креативності школярів відзначається значне підвищення всіх показників соціального інтелекту при позитивній динаміці рівня креативності, таким чином, творча особистість більшою мірою, чим особистість некреативна, здатна до розуміння й прийняття інших й, отже, до успішності в спілкуванні й адаптивності в соціальному середовищі [4].

Д.В. Ушаков відзначає потреба в обмеженні визначення соціального інтелекту. "Соціальний інтелект, якщо ми розуміємо його як інтелект, - відзначає Д.В. Ушаков, - це здатність до пізнання соціальних явищ, що становить лише один з компонентів соціальних умінь і компетентності, а не вичерпує їх" [6]. Тільки при цих умовах соціальний інтелект, на думку Д.В. Ушакова, стає в один ряд з іншими видами інтелекту, "...утворюючи разом з ними здатність до вищого виду пізнавальної діяльності - узагальненої й опосередкованої" [6, с. 18]. Однак, такий підхід скоріше стосується частого використання терміна "інтелект".

Розглядаючи соціальний інтелект варто зазначити супідрядність його функцій. Звичайно виділяють три функції: пізнавально-оцінну, комунікативно-ціннісну й рефлексивно-коррекційну. Прояв соціального інтелекту залежить від змісту діяльності, що визначає домінування тієї або іншої функції. У процесі цілепокладання провідною стає пізнавально-оцінна функція (визначення індивідуальних можливостей для досягнення результатів діяльності й визначення змісту міжособистісних взаємодій, обумовлених соціалізацією), а інші дві функції створюють умови. Реалізація комунікативно-ціннісної функції (потреба розуміти навколишніх і бути понятим) опосередковує визначення спрямованості цілей. Індивідуалізація темпів реалізації своїх можливостей приводить до домінування рефлексивно-коррекційної функції над іншими.

Таким чином, соціальний інтелект - поняття, що перебуває в процесі розвитку і уточнення. Соціальний інтелект містить у собі тісну взаємодію когнітивного і афективного, що, на наш погляд, досить повно розкриває суть розглянутого явища й визначає шляхи дослідження й діагностики. Найбільш сучасні уявлення визначають соціальний інтелект таким, що містить чітку групу ментальних здібностей, пов'язаних з обробкою соціальної інформації, групу здатностей, які фундаментально відрізняються від тих, які лежать в основі мислення, досліджуваного тестами інтелекту. Соціальний інтелект визначає рівень адекватності, успішності соціальної взаємодії, здатність застосовувати соціальні знання при рішенні проблемних завдань.

Як був відзначено вище, Ю.Н. Ємельянов пропонує термін "комунікативна компетенція", схожий з поняттям соціального інтелекту. Комунікативна компетенція формується завдяки інтеріоризації соціальних контекстів, яка залежить від наявності спеціальних здібностей, однією з яких є соціальний інтелект [1].

Комунікативна компетентність є однією з базових характеристик професійної компетентності й професійної підготовки фахівців професій типу "людина - людина". Комунікативна компетентність являє собою синтез соціально-перцептивної, рефлексивної, аутопсихологічної, психолого-педагогічної компетенцій і пов'язаних з ними вмінь.

Високий рівень розвитку даної компетентності дозволяє ефективно взаємодіяти в команді професіоналів для досягнення поставлених цілей. Комунікативні компетенції формуються через моделювання комунікативних ситуацій і розвиваючі тренінги, які сприяють розвитку впевненості в собі, самоповазі, самоствердженню, особистісної й соціальної активності.

Одним з основних критеріїв сформованості комунікативної компетентності особистості є рефлексія, коли людина здатна оцінити свою позицію відповідно до позиції й інтересами партнера. Необхідно, щоб у людини були також сформовані вміння встановлювати зв'язок зі співрозмовником, аналізувати його повідомлення, адекватно реагувати на них, уміло користуючись як вербальними, так і невербальними засобами

спілкування. Дослідники визначили комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови комунікативного впливу в певнім колі ситуацій міжособистісних контактів.

Л.В. Власенко в основі досліджень культури спілкування майбутніх фахівців у сфері управління позначає наступні складові компоненти комунікативної компетентності: індивідуально-рефлексивні й соціально-рефлексивні складові про розкриття особистісних пріоритетів у соціальному контексті, умінні реалізовувати усвідомлені цінності в процесі спілкування. Так, за допомогою різних засобів комунікації проявляється розвиток особистісної і предметної рефлексії. Висока рефлексивність у поєднанні з високою комунікативною компетентністю сприяє успішній професійній соціалізації; висока рефлексивність у поєднанні з низькою комунікативною компетентністю ускладнює цей процес [2].

Комунікативна компетентність у свою чергу, як компонент культури спілкування, проявляється в досвіді особистісної й соціальної рефлексії. Це відображає одну з функцій соціального інтелекту - рефлексивно-коррекційну, що відображується в самопізнанні, і в усвідомленні переваг і недоліків пізнавальної діяльності, але з іншої сторони забезпечує внесення змін у процес взаємодії [1].

Рефлексія забезпечує зв'язок із соціальним середовищем, проявляючись в усвідомленні особистістю того, як вона сприймається іншими. З позиції В.Д. Шадрікова, що розглядає інтелект як компонент духовних здатностей разом з духовністю, рефлексивно-коррекційна функція дозволяє оцінювати навколишнє середовище, при цьому зіставляти її з духовними компонентами людини і корегувати взаємодію із соціальним середовищем, що визначає внутрішні зміни особистості.

Соціальний інтелект відіграє значну роль у діяльності управлінця. Соціальний інтелект регулює міжособистісне спілкування, забезпечуючи соціальну адаптацію особистості до сфери її діяльності.

Так, високий рівень соціального інтелекту здатний забезпечити одержання максимуму інформації про поведінку людей, розуміння мови невербального спілкування, висловлювати швидкі й точні думки про людей, успішно прогнозувати їх реакції в певних умовах, що сприяє успішній соціальній адаптації в аспекті розвитку комунікативної компетентності [5].

Актуальність проблеми соціального інтелекту й підвищення його рівня здобуває провідне значення в керівників-професіоналів, що здійснюють керівництво з урахуванням уявлень про людську особистість і поведінку.

Професійною функцією управлінців є ділова й міжособистісна комунікація, що займає до 80% його робочого часу. При наявності безлічі підходів до визначення психологічних вимог до керівників, у вигляді списків професійно важливих якостей, Г.П. Геранюшкина вказує на те, що поняття "соціальний інтелект" не включений ні в один з відомих списків таких вимог. Одночасно із цим можна затверджувати, що соціальний інтелект імпліцитно представлений у психологічних вимогах до керівників, але опосередкований у списках професійно важливих якостей у вигляді комунікативної компетентності, товариськості, умінні вести переговори, ефективності взаємодії з людьми тощо [3].

Так, особливу роль у розвитку соціального інтелекту грає професійна підготовка в сфері управління. Як показує досвід, психологічна компетентність керівників здобувається спонтанно виходячи з досвіду безпосередньої управлінської діяльності. Психологічна компетентність визначається розвитком рефлексії, формування адекватно високої самооцінки, подолання невротичних потреб і реакцій, пов'язаних із зарозумілістю й придушенням оточення, звільнення сил спонтанного особистісного росту. Проблема соціального інтелекту в професійній підготовці керівника усе більше стає актуальною.

Висновки

Таким чином, соціальний інтелект - поняття, що перебуває в процесі розвитку і уточнення. Найбільш сучасні уявлення визначають соціальний інтелект таким, що містить чітку групу ментальних здібностей, пов'язаних з обробкою соціальної інформації. Особливим аспектом розвитку соціального інтелекту є професійна підготовка в сфері управління та діяльність управлінця, що є актуальним питанням для теоретичних та емпіричних розробок у майбутньому.

Література

1. Активные методы социально-психологической подготовки руководителей и специалистов : учеб. пособие / под общ. ред. Ю.Н. Емельянова. – СПб. : Наука, 2001. – 97 с.
2. *Власенко Л.В.* Соціально-психологічний супровід академічної групи як засіб розвитку культури спілкування студентів 2005 года : автореф. дис. канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Социальная психология» / Л.В. Власенко. – Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2005. – 20 с.
3. *Геранюшкина Г.П.* Социальный интеллект студентов-менеджеров и его развитие в условиях формирующего эксперимента : автореф. дис. канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Социальная психология» / Г.П. Геранюшкина. – Иркутск, 2001. – 19 с.
4. *Иванова И.* Основные направления исследований социального интеллекта в отечественной науке и зарубежом / И.Иванова // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки» № 3. – Ставрополь : СевКавГТУ, 2006. – С. 32-33
5. Психология межличностного познания / Под ред. Бодалева А.А. – М. : Педагогика, 1981. – 224 с.
6. *Ушаков Д.В.* Социальный интеллект и его измерение / Д.В. Ушаков // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. – М. : ИП РАН, 2004. – С. 11-29