

УДК 316.25::159.935::347.72036

РОЛЬ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІНЦЯ

Застело А.О.

I. Вступ

Сучасні соціально-психологічні умови актуалізують визначальну роль соціального інтелекту в діяльності управлінця. Немає сумнівів, що ця роль висока і продовжує зростати. Однак, психологічні аспекти соціального інтелекту не вивчені повною мірою, й у зв'язку із цим актуальною є розробка питання про особливості прояву та розвитку соціального інтелекту при підготовці й безпосередній професійній діяльності управлінця.

II. Постановка завдання

Мета статті – проаналізувати теоретичні та емпіричні підходи до вивчення соціального інтелекту і ролі його аспектів у діяльності управлінця. Задля досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- узагальнити напрями розробки психологічної проблематики соціального інтелекту;
- проаналізувати роль соціально-психологічних аспектів соціального інтелекту в професійній підготовці та діяльності управлінця.

III. Результати

У загальному розумінні соціальний інтелект – здатність правильно розуміти свою поведінку й поведінку інших людей, що забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії й успішність соціальної адаптації. Соціальний інтелект реалізує пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням соціальних об'єктів – людини як партнера у спілкуванні та діяльності, а також групи людей [3].

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

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

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

Також у зарубіжній психології поняття соціального інтелекту трактували як: здатність зживатися з іншими людьми (F. Moss, T. Hunt); здатність взаємодіяти з оточенням (T. Hunt); знання про людей (R. Strang); здатність легко погоджуватися з іншими, вміння ставати на їх місце (E. Vernon); здатність критично й правильно оцінювати почуття, настрої і мотивацію вчинків інших людей (J. Wedeck).

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

У працях Г. Айзенка запропоновано три концепції визначення інтелекту: біологічна, психометрична, соціальна (практична). Біологічний інтелект розуміється як фізіологічна, нейрологічна, біохімічна й гормональна основа пізнавальної поведінки, пов'язана зі структурою та 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 ХХ ст. М. Форд, М. Тісак у своїх методичних розробках 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 вербальне оцінювання власної емоційної або соціальної сфери не завжди відповідає реальним поведінковим характеристикам. Відповідно, більш активно стали проводитись дослідження, що базувались на поведінкових, невербальних способах оцінювання соціального інтелекту. Згадувані 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 інте-

лекту включили в себе оцінювання перспективи, розуміння людей, знання спеціальних правил, відкритість у стосунках з оточенням, а поведінкові елементи – здатність співпрацювати з людьми, соціальну пристосованість, теплоту в міжособистісних стосунках.

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

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

Р.І. Риггіо тестував інтелект, пропонуючи випробуванним оцінити його за такими 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. Чаплін запропонував тест для оцінювання соціальної інтуїції, суть якого полягала в ознайомленні з проблемними ситуаціями та виборі кращого опису кожної ситуації із чотирьох альтернативних.

Тест "Профіль невербальної чутливості" (PONS), розроблений Р. Розенталем і його колегами, полягав у розшифруванні прихованої інформації. Випробуванним надавалося зображення однієї й тієї самої жінки, але в різних соціальних ситуаціях. Крім розшифрування прихованого змісту, випробуванним пропонувалися два альтернативні варіанти, один з яких найкраще описує побачене.

Д. Арчером й Р.М. Акертом був розроблений альтернативний PONS тест. Їх "Тест соціальної інтерпретації" (SI) полягав у наданні візуальної й звукової інформації про ту чи іншу ситуацію. Наприклад, випробувані бачать зображення жінки, яка говорить по телефону, і чують частину розмови. Потім їх просять оцінити, чи говорить жінка з іншою жінкою або чоловіком. Інше завдання – оцінити, чи знайомі одна з одною жінки, зображені на малюнку, чи є вони подругами або просто знайомими. Основна увага у використанні SI приділяється висновкам, зробленим випробуванними 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 зображені чоловік і жінка. Їх поза говорить про те, що вони перебувають у дуже близьких стосунках. Учасників дослідження просили сказати, чи дійсно ці люди пов'язані сімейними відносинами, або тіль-

ки грають роль. На інших фотографіях були зображені наставник і його підлеглий. Випробуванним просили сказати, хто з двох є наставником. У підсумку дослідники прихилилися до висновку, що здатність точно розшифровувати невербальну інформацію є одним із 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 знання про добре знайомі соціальні події) і "соціально-когнітивною гнучкістю" (здатність застосовувати соціальні знання при вирішенні невідомих проблем).

Р. Кантор і Р. Харлоу, враховуючи перехідні періоди у житті людини, знайшли спосіб оцінювання індивідуальних відмінностей у визначенні людьми життєвих завдань. Цими дослідниками було встановлено, що люди створюють 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 мають переглянути наявні плани або накреслити собі нові [2].

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

У вітчизняній психології поняття соціального інтелекту ввів Ю. 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 інтеріоризації соціальних контекстів. Так само з позиції інших вітчизняних авторів (В. Куніциної, М. Тутушкіна та ін.), до факторів формування соціального інтелекту відносять рефлексію й емпатію.

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

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

У розумінні Н. Кудрявцевої, соціальний інтелект є здатністю до раціональних, розумових операцій, об'єктом яких є процеси міжособистісної взаємодії. Визначальним

компонентом у структурі соціального інтелекту була виділена самооцінка людини.

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

У працях М.Г. Некрасова розглядаються близькі поняття – “соціальне мислення” та “соціальний інтелект”, визначаючи останнім здатність до розуміння й оперування інформацією про взаємовідносини людей і груп. Розвинуте соціальне мислення дає його носію змогу ефективно розв'язувати завдання використання особливостей соціальних груп у процесі їхньої взаємодії.

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

Також питання соціального інтелекту було порушено в працях І. Киштимової, Н. Лейтеса, А. Прутченкова, В. Чудновського та ін., присвячених вивченню 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. Киштимової з розвитку креативності школярів відзначається суттєве підвищення всіх показників соціального інтелекту при позитивній динаміці рівня креативності. Таким чином, творча особистість більшою мірою, ніж особистість некреативна, здатна до розуміння й прийняття інших, а отже, до успішності в спілкуванні й адаптивності в соціальному середовищі [4].

Д. Ушаков наголошує на необхідності обмеження визначення соціального інтелекту. “Соціальний інтелект, якщо ми розуміємо його як інтелект, – відзначає учений, – це здатність до пізнання соціальних явищ, що становить лише один із компонентів соціальних умінь і компетентності, а не вичерпує їх” [6]. Тільки за цих умов соціальний інтелект, на думку Д. 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 про супідрядність його функцій. Виділяють три функції: пізнавально-оцінну, комунікативно-ціннісну й рефлексивно-корекційну. Прояв соціального інтелекту залежить від змісту діяльності, що визначає домінування тієї чи іншої функції. У процесі цілепокладання провідною стає пізнавально-оцінна функція (визначення індивідуа-

льних можливостей для досягнення результатів діяльності й змісту міжособистісної взаємодії, зумовленої соціалізацією), а інші дві функції створюють умови. Реалізація комунікативно-ціннісної функції (потреба розуміти оточення і бути зрозумілим) опосередковує визначення спрямованості цілей. Індивідуалізація темпів реалізації своїх можливостей приводить до домінування рефлексивно-корекційної функції над іншими.

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

Як було відзначено вище, Ю. 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 компетенція є однією із базових характеристик професійної компетенції й професійної підготовки фахівців професій типу “людина – людина”. Комунікативна компетенція являє собою синтез соціально-перцептивної, рефлексивної, аутопсихологічної, психолого-педагогічної компетенцій і пов'язаних із ними умінь.

Високий рівень розвитку цієї компетенції дає змогу ефективно взаємодіяти в команді професіоналів для досягнення поставлених цілей. Комунікативні компетенції формуються через моделювання комунікативних ситуацій і тренінги, що розвивають, які сприяють розвитку впевненості в собі, самоповаги, самоствердження, особистісної й соціальної активності.

Одним з основних критеріїв сформованості комунікативної компетенції особистості є рефлексія, коли людина здатна оцінити свою позицію відповідно до позиції й інтересів 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 компетенцію як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови комунікативного впливу в певній групі ситуацій міжособистісних контактів.

Л. Власенко за основу досліджень культури спілкування майбутніх фахівців у сфері управління бере такі складові комунікативної компетенції, як індивідуально-рефлексивні й соціально-рефлексивні складові з розкриття особистісних пріоритетів у соціальному контексті, вміння 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 компетенцією сприяє успішній професійній соціалізації; висока рефлексивність у поєднанні з низькою комунікативною компетенцією ускладнює цей процес [2].

Комунікативна компетенція, у свою чергу, як компонент культури спілкування проявляється в досвіді особистісної й соціальної рефлексії. Це відображає одну з функцій соціального інтелекту – рефлексивно-корекційну, що виявляється в самопізнанні та усвідомленні переваг і недоліків пізнавальної діяльності, а також забезпечує внесення змін у процес взаємодії [1].

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

Соціальний інтелект відіграє значну роль у діяльності управлінця, оскільки 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 судження про людей, прогнозувати їх реакції в певних умовах, що сприяє успішній соціальній адаптації в аспекті розвитку комунікативної компетенції [5].

Актуальність проблеми соціального інтелекту й підвищення його рівня набуває важливого значення серед керівників-професіоналів, які здійснюють керівництво з урахуванням уявлень про людську особистість і її поведінку.

Професійною функцією управлінців є ділова й міжособистісна комунікація, що займає до 80% їх робочого часу. За наявності безлічі підходів до визначення психологічних вимог до керівників, у вигляді списків професійно важливих якостей, Г. Геранюшкіна вказує на те, що поняття "соціальний інтелект" не включено ні в один із відомих списків таких вимог. Водночас можна стверджувати, що соціальний інтелект імпліцитно представлений у психологічних вимо-

гах до керівників, але опосередкований у списках професійно важливих якостей у вигляді комунікативної компетенції, товариськості, вміння вести переговори, ефективності взаємодії з людьми тощо [3].

Так, особливу роль у розвитку соціального інтелекту відіграє професійна підготовка у сфері управління. Психологічна компетенція керівників формується спонтанно виходячи з досвіду безпосередньої управлінської діяльності. Психологічна компетенція визначається розвитком рефлексії, формуванням адекватно високої самооцінки, подоланням невротичних потреб і реакцій, пов'язаних із зарозумілістю й придушенням волевиявлення оточення, звільненням сил спонтанного особистісного зростання. Проблема соціального інтелекту в професійній підготовці керівника усе більше стає актуальною.

IV. Висновки

Таким чином, соціальний інтелект – поняття, що перебуває в процесі розвитку та 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 у сфері управління та діяльність управлінця, що є актуальним питанням для теоретичних й емпіричних розробок у майбутньому.

Література

1. Активные методы социально-психологической подготовки руководителей и специалистов : учеб. пособ. / [под общ. ред. Ю.Н. Емельянова]. – Л. : Наука, 2001. – 97 с.
2. Власенко Л.В. Соціально-психологічний супровід академічної групи як засіб розвитку культури спілкування студентів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 / Л.В. Власенко ; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2005. – 20 с.
3. Геранюшкіна Г.П. Социальный интеллект студентов-менеджеров и его развитие в условиях формирующего эксперимента : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 / Г.П. Геранюшкіна. – Иркутск, 2001. – 19 с.
4. Иванова И. Основные направления исследованний социального интеллекта в отечественной науке и зарубежом / И. Иванова // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия: Гуманитарные науки. – Ставрополь : СевКавГТУ, 2006. – № 3. – С. 32–33.
5. Психология межличностного познания / [под ред. А.А. Бодалева]. – 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.

Застело А.О. Роль соціального інтелекту в діяльності управлінця

Анотація. У статті розглянуто поняття соціального інтелекту та спірну позицію щодо його визначення і дослідження, проаналізовано роль психологічних аспектів соціального інтелекту в діяльності управлінця.

Ключові слова: соціальний інтелект, інтелект, комунікативна компетентність, рефлексивно-корекційна функція, професійна підготовка.

Застело А.А. Роль социального интеллекта в деятельности управленца

Аннотация. В статье рассмотрены понятие социального интеллекта и спорная позиция относительно его определения и исследования, проанализирована роль психологических аспектов социального интеллекта в деятельности управленца.

Ключевые слова: социальный интеллект, интеллект, коммуникативная компетентность, рефлексивно-коррекционная функция, профессиональная подготовка.

Zastelo A.O. Role of social intellect in manager's activity

Annotation. In the article the concept of social intelligence and the disputed position on its definition and study are examined, the role of psychological aspects of social intelligence in the manager's activity is analyzed.

Key words: social intelligence, intelligence, communicative competence, reflective and correctional function, professional training.