Поєднання всіх компонентів комунікативної компетентності та їх взаємне доповнення нададуть змогу фахівцям готельно-ресторанної галузі ефективно спілкуватися, уникати та вирішувати конфліктні ситуації.

Висновки. Під професійною компетенцією майбутніх фахівців з готельно-ресторанної галузі розуміємо здатність вирішувати проблеми професійного характеру, що ґрунтується на сукупності предметних знань, умінь та навичок, набутих під час навчання. Компетентність спеціаліста не обмежується суто професійними рамками – він має володіти головними компонентами професійної компетенції, а саме: фаховим, інтелектуальним, творчим, моральним, інформаційним, комунікативним та особистісним. Основне місце в структурі професійної компетентності відводиться комунікативній компетентності, яка передбачає наявність всебічно розвинутої адекватної орієнтації людини в самій собі (в особистому психологічному потенціалі), потенціалі партнера, у ситуаціях та завданнях спілкування.

Література

1. Гурняк І.А. Дидактичні засади компентнісного підходу в освіті / І.А. Гурняк // Педагогічні науки. – 2008. – № 3. – С. 45–52.

2. Жуков Ю.Н. Диагностика и развитиекомпетентности в общении / Ю.Н. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников. – М. : Проствещение, 1990. – 328 с.

3. Зеер Э.Ф. Личностно-ориентированные технологии профессионального развития специалиста : науч.-метод. пособ. / Э.Ф. Зеер, О.Н. Шахматома. – Екатеринбург, 1999. – С. 8–13.

4. Зінчук Н.А. Теоретичні обґрунтування критеріїв і показників сформованості аналітичної компетентності майбутніх менеджерів / Н.А. Зінчук // Педагогічний дискурс. – 2009. – № 5. – С. 62–69.

5. Леонтьев А.А. Психология общения: пособие для дополнительного образования / А.А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1997. – 365 с.

6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничномхозяйстве : учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М. : КНОРУС, 2005 – 320 с.

ФАРІНЕЦЬ О.О.

АНАЛІЗ МОДЕЛЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ

У психологічній науці довгий час феномен соціального інтелекту залишався недостатньо вивченим та розробленим. Лише у 1980-х рр. з'явилися нові методичні розробки проблеми соціального інтелекту, а в 90-і рр. XX ст. завдяки дослідникам у галузія лідерства з'явилися цілеспрямовані дослідження. Учених зацікавив вплив різних форм неакадемічного інтелекту, однією з форм якого є соціальний інтелект, на ефективність лідерства. Почали висловлюватися думки, що для успішної реалізації особистістю свого потенціалу як у житті, так і в професійній діяльності найнеобхідніше – мати здібності ефективної взаємодії з навколишніми людьми.

Останнім часом напрям з вивчення соціального інтелекту стає все більш популярним серед психологів. З'явилася маса різних точок зору на те, що саме потрібно розуміти під "соціальним інтелектом".

Поняття "соціальний інтелект" було введене Е. Торндайком у 1920 р. Він розглядав соціальний інтелект як "здатність розуміти інших людей і діяти або вчиняти мудро щодо інших". Різні аспекти цієї теми були розвинені в працях багатьох психологів того часу: Ф. Мосс, Т. Хант, Р. Олпорт, Д. Векслер, Р. Айзенк, Дж. Ґілфорд.

У наш час проблематику "соціального інтелекту" розробляють: О.І. Савенков, Ю.Н. Ємельянов, Н.Ф. Каліна, Н.О. Кудрявцева, В.М. Куніцина, О.Б. Чеснокова, О.С. Михайлова, О.Л. Южанінова, О.Н. Петригіна, Т.Л. Валуйська, Д.В. Ушаков, Д.В. Люсін, О.О. Федорова, Р. Стернберг та ін.

Незважаючи на численні розробки в цій темі, непоясненими залишаються безліч питань, починаючи від того, що ж вважати соціальним інтелектом і яка його структура, і закінчуючи тим, яку роль він відіграє в розвитку й формуванні решти психічних структур і конструктів.

Мета статті – визначити власну модель структури соціального інтелекту. Для досягнення поставленої мети потрібно проаналізувати існуючи наукові бачення поняття "соціальний інтелект" представниками різних психологічних напрямів, які в різні часи трактували це поняття по-своєму.

Так, самі перші дослідники трактували його як здатність уживатися з іншими людьми (Ф. Мосс) та як здатність мати справу з навколишніми людьми (Т. Хант).

Підсумовуючи всі ці уявлення про соціальний інтелект, відомий американський психолог Д. Векслер запропонував його визначати як пристосованість індивіда до людського буття. На думку Р. Олпорта, соціальний інтелект – це особливий "соціальний дар", що забезпечує гладкість у відносинах з людьми. Його продуктом є соціальне пристосування, а не глибина розуміння.

Згідно з концепцією Дж. Ґілфорда [3], соціальний інтелект є інтегральною інтелектуальною здатністю, що визначає успішність соціального спілкування й адаптації. Соціальний інтелект об'єднує та регулює пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням соціальних об'єктів. Дж. Ґілфорд – творець першого надійного тесту для вимірювання соціального інтелекту. Завдяки його дослідженням термін "соціальний інтелект" перейшов у розряд вимірюваних конструктів, тобто увійшов до арсеналу психологічної практики. На думку Т.І. Шалаєвої [1], можливість вимірювання соціального інтелекту виводиться із загальної моделі структури інтелекту Дж. Ґілфорда. Згідно із цією моделлю, всі інтелектуальні здібності можна описати в просторі трьох змінних: зміст, операції, результати. Дж. Ґілфорд виділив ще одну операцію – пізнання – і зосередив свої дослідження на пізнанні поведінки.

Ретельний аналіз моделі Дж. Ґілфорда подано в методичному посібнику Є.С. Михайлової [3], які можна підсумувати так:

– повнота системного опису інтелектуальних здібностей, що дає змогу розширити інтерпретаційні можливості всіх існуючих тестів інтелекту;

– евристична сила – можливість прогнозування нових інтелектуальних здібностей;

– можливість виявлення специфіки інтелектуальної активності щодо виконання завдань та ситуаційних проявів здібностей;

– великий корекційно-розвивальний та діагностичний потенціал;

– висока технологічність моделі, що дала змогу вперше розробити процедури діагностики й розвитку соціального інтелекту.

Г. Айзенк вважає соціальний інтелект частиною загального інтелекту. Він указує на ієрархію трьох типів інтелекту: біологічного, психометричного й соціального. Так, до біологічного інтелекту Г. Айзенк відносить усі вроджені здібності до обробки інформації, що пов'язані зі структурами та функціями кори головного мозку людини. Психометричний інтелект цей автор розуміє як своєрідну ланку, що пов'язує між собою біологічний та соціальний інтелекти. Визначаючи соціальний інтелект, Г. Айзенк не дає йому нових характеристик, вважаючи його проявом біологічного інтелекту в ситуаціях міжособистісного спілкування. Таке розуміння, на наш погляд, спростовує саме поняття соціального інтелекту та залишає багато питань стосовно кореляцій вказаних типів інтелекту між собою.

К. Космітськи та О. Джон узагальнили й доповнили результати сучасних досліджень з проблематики соціального інтелекту. Результатом їх роботи стала семикомпонентна структура соціального інтелекту, що включає два блоки: когнітивний і поведінковий. У блок когнітивних елементів включені оцінка перспективи, розуміння людей, знання соціальних правил, відвертість у відносинах з іншими людьми; поведінковий блок представлений такими елементами, як здатність мати справу з людьми, соціальна пристосовність і теплота в міжособистісних стосунках [2, с. 14]. На жаль, як стверджує Є.С. Михайлова [3], тільки перші п'ять компонентів із цієї моделі піддаються вимірюванню.

У працях Н. Кентор соціальний інтелект виступає як когнітивна компетентність щодо подій соціального життя. Основними змістовними компонентами соціального інтелекту є здібність до вирішення практичних завдань, вербальні здібності й соціальна компетентність [3, с. 47]. На наш погляд, ця модель є простою та зручною одночасно, бо максимально наближена до нашого розуміння соціального інтелекту й відкриває дійсні можливості для його діагностики.

Прикладом інтегрованого підходу до вивчення інтелекту може бути трикомпонентна теорія Р. Стернберга [3], запропонована автором у 1985 р. У цій теорії інтелект розглядається як уміння добиватися мети. Цілісна теорія інтелекту, на думку Р. Стернберга, включає три аспекти, які включають такі субтеорії:

1. Компонентну субтеорію, яка пояснює взаємозв'язок внутрішнього світу особи, механізми мислення, пов'язані з обробкою інформації (компонентний інтелект).

2. Субтеорію досвіду, що визначає ефективність оволодіння новою ситуацією, використовуючи попередній досвід (емпіричний інтелект).

3. Субтеорію контексту, яка описує й пояснює прояв інтелекту в соціальній ситуації (ситуативний інтелект). Р. Стернберг виділяє дві сторони ситуативного інтелекту: практичний інтелект, який виявляється при вирішенні щоденних проблем, і соціальний інтелект, що виявляється в спілкуванні з людьми. Р. Стернбергом також була запропонована так звана "інвестиційна теорія креативності", де соціальний інтелект виступає компонентом творчості.

Модель Р. Стернберга достатньо евристична та має розширену емпіричну доказову базу. Однак, на нашу думку, автор підміняє поняття соціального інтелекту практичним інтелектом, що спрощує модель для емпіричних досліджень, але втрачається різноманіття проявів соціального в самому предметі дослідження.

У вітчизняній психологічній науці вивченню соціального інтелекту також присвячений ряд досліджень. Так, Д.В. Ушаков стверджує, що соціальний інтелект має ряд характерних структурних особливостей: безперервність; використання невербальної репрезентації; соціальне оцінювання за допомогою вербалізації; формування в процесі імпліцитного навчання, тобто досвід реального спілкування з іншими людьми; використанням внутрішнього досвіду. Дослідник стверджує, що соціальний інтелект добре інтегрується в загальну теорію інтелекту:

1. Соціальний інтелект є пізнавальною здібністю, тому в цілому являє собою один з видів інтелекту та підкорюється його загальним закономірностям.

2. Зовнішні умови формування соціального інтелекту в цілому зумовлені (хоча, у свою чергу, і зумовлюють) комунікативними особливостями людей. Ця характеристика соціального інтелекту є причиною його невисоких кореляцій з іншими видами інтелекту, а також наявністю зв'язків з особистісними особливостями.

3. Характерні особливості соціальному інтелекту надають репрезентативні системи, які становлять його основу: поєднання вербальної та невербальної (інтуїтивної) репрезентацій.

Таким чином, Д.В. Ушаков розуміє соціальний інтелект як здатність до пізнання соціальних явищ, розглядаючи її як один з компонентів соціальних умінь та компетентності.

В.Н. Куніцина відзначає, що соціальний інтелект виконує такі основні функції: забезпечення адекватності, адаптивності в змінних умовах, мотиваційна функція, програмування, планування та прогнозування успішної взаємодії, вирішення поточних завдань, розширення соціальної компетентності й саморозвиток, самопізнання, самонавчання. "Одна з головних інтегральних функцій соціального інтелекту – формування довгострокових тривалих відносин з перспективою розвитку та позитивного взаємовпливу на основі усвідомлення рівня й характеру взаємин" [2, с. 470]. Ми не маємо сумнівів, що ця модель має безліч корисних характеристик для будь-якого дослідника. Зайвим доказом емпіричної цінності підходу В.Н. Куніциної

слугує наявність великої кількості оригінальних методик для виміру окремих компонентів соціального інтелекту, які створені на його основі.

Особливий інтерес при вирішенні прикладних проблем становить теоретична модель соціального інтелекту, запропонована О.І. Савенковим [3]. Саме словосполучення "соціальний інтелект", на думку цього автора, украй невдале. Слово "інтелект" відправляє нас до когнітивної сфери й психометричних тестів, а "соціальний" – до емоційної сфери та до тестів досягнень. Можливо, це частково і є причиною такої великої різноманітності в трактуваннях поняття соціального інтелекту від концепції до концепції. Учений виділяє два чинники соціального інтелекту: декларативні кристалізовані соціальні знання (знання, одержані в результаті соціального досвіду) і досвідчені знання (отримані в результаті власної соціально-дослідницької практики); соціально-когнітивна гнучкість – здатність застосовувати соціальні знання при вирішенні нових проблем. Характеризуючи концепцію соціального інтелекту, О.І. Савенков виділяє три групи критеріїв, що описують його структуру: когнітивні (соціальні знання, соціальна пам'ять, соціальна інтуїція, соціальне прогнозування), емоційні (емоційна виразність, емпатія, встановлення емоційних зв'язків з іншими), поведінкові (соціальне сприйняття, соціальна взаємодія, соціальна адаптація, здатність до саморегуляції та ефективно працювати в умовах стресу).

На основі викладених вище концепцій соціального інтелекту нами розроблена авторська модель, в основу якої покладені розробки О.І. Савенкова, В.Н. Куніциної, Д.В. Ушакова та інших вітчизняних учених. Наша модель соціального інтелекту виглядає так:

1. Когнітивний компонент, який включає:

1) соціальні знання – знання людиною спеціальних правил поведінки в суспільстві, у колективах, у малих та великих групах. Ці знання допомагають визначити людині свою позицію щодо соціальної дійсності, своє місце в структурі соціальних відносин, сприяють активності та самостійності;

2) наочно-образна пам'ять – пам'ять на велику розмаїтість імен та облич, яка необхідна для прояву гуманістичного ставлення до соціального оточення, для підтримки довірчих відносин та для досягнення успіху в міжособистісній взаємодії суб'єктів;

3) соціальна інтуїція – здібність розпізнавати та оцінювати емоції та почуття інших людей, визначати настрій і розуміти мотиви їх вчинків, здатність адекватно сприймати спостережувану поведінку в рамках соціального контексту;

4) соціальне прогнозування – взаємодія двох критеріїв: формування планів власних дій та рефлексія власного розвитку (оцінка розвитку індивіда, оцінка альтернативних можливостей);

5) перцептивні здібності – сприйняття інформації про фізичні та поведінкові характеристики об'єкта, формування уявлення про його наміри, здібності, думки, емоції тощо та про ті стосунки, які пов'язують об'єкт та суб'єкт сприйняття, уміння слухати співрозмовника.

2. Емоційний компонент:

1) соціальна чуттєвість – емоційна виразність та емоційна сприйнятливість, у тому числі володіння мовою жестів, які необхідні для досягнення емоційної близькості суб'єктів взаємодії;

2) емпатія – розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ, здатність зважати на стан інших людей, ставити себе на місце інших;

3) нейротизм – самоконтроль та емоційна стійкість, які сприяють розвитку й життєдіяльності особистості людини відповідно до потреб суспільства та професії.

3. Поведінковий компонент:

1) соціальна взаємодія – міжособистісна чи групова взаємодія, здібність і готовність працювати спільно;

2) соціальна адаптивність – уміння пояснювати й переконувати інших, здатність уживатися з іншими людьми, відкритість у стосунках з оточенням.

Висновки. Проведений нами аналіз існуючих досліджень з теми, як теоретичного, так і емпіричного плану, показує, що компоненти структури соціального інтелекту, такі як когнітивний, емоційний і поведінковий, відповідають уявленням про складові самосвідомості людини та є доступними для емпіричного їх вивчення. Це дає підстави міркувати, що для подальших психологічних досліджень соціального інтелекту як фактора формування будь-яких продуктів самосвідомості наведена нами трикомпонентна концепція буде теоретично виваженою та емпірично більш адекватною.

Література

1. Использование методики исследования социального интеллекта в профконсультировании : метод. пособ. / [сост. : Т.И. Шалаева ; Поволжский межрегион. учеб. центр]. – Саратов : ПМУЦ, 2002. – 39 с.

2. Куницына В.Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб. : Питер, 1995. – 544 с.

3. Михайлова Е.С. Социальный интеллект: концепции, модели, диагностика / Е.С. Михайлова. – СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2007. – 266 с.

4. Социальный интеллект: Проблемы исследования и диагностики : учеб.-метод. пособ. / [сост. : А.П. Лобанов, О.Н. Подунова, О.Н. Кунгурцева ; под ред. А.П. Лобанова ; Бел. гос. пед. ун-т]. – Минск : БГПУ, 2003. – 46 с.

5. Ожубко Г.В. Психологічні засоби формування соціального інтелекту в майбутніх менеджерів : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07 / Г.В. Ожубко ; ХНУ ім. В.Н. Каразіна. – Х., 2009. – 19 с.

6. Шешукова О.В. К вопросу об экспериментальном исследовании социального интеллекта / О.В. Шешукова // Среднее профессиональное образование. – 2007. – № 8. – С. 10–12.