

## СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК РЕГУЛЯТОР УПРАВЛІНСЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Вивчення проблеми соціального інтелекту особистості в різних аспектах, у тому числі в контексті управлінської взаємодії має як наукову, так і практичну значимість, оскільки ефективність управлінської взаємодії багато в чому визначається особливостями соціального інтелекту особистості. Він дозволяє успішно пізнавати внутрішній світ суб'єктів управлінської взаємодії, диференціювати їхні міжособистісні відносини й прогнозувати поведінку в проблемних управлінських ситуаціях.

У той же час проблема соціального інтелекту в управлінській взаємодії недостатньо вивчена. Це пов'язано з відносною новизною самого поняття "соціальний інтелект" у психологічній науці. На цей момент накопичені дані про соціальний інтелект у рамках досліджень структури загального інтелекту (Х. Айзенк, Д. Векслер, Ж. Піаже, Д. Хебб, В. Шперт та ін.). Залишаються недостатньо проробленими питання, пов'язані з виділенням структури соціального інтелекту, факторів і умов його розвитку в процесі професійної підготовки фахівців різного профілю. Все це стосується й управлінської професії. Керівник у своїй діяльності постійно відчуває необхідність вирішувати завдання, що виникають у ході управлінської взаємодії. Це вимагає від нього здібності до адекватного сприйняття, до розуміння й прогнозування поведінки всіх суб'єктів взаємодії, тобто розвиненого соціального інтелекту.

Соціальний інтелект є відносно новим поняттям у психології. У його розвиток зробили свій вклад такі зарубіжні психологи, як Г.А. Айзенк, Г. Ганднер, Дж. Гілфорд, Г. Олпорт, М. Саллівен, Р. Стенберг, Е. Торндайк, Т. Хант та інші. Серед вітчизняних учених можна виділити Н.А. Амінова, Ю.Н. Смельянова, Н.А. Кудрявцеву, В.М. Куніцину, С.С. Михайлову, М.В. Молоканова та ін.

Актуальність та недостатню розробленість означеної проблеми визначили мету дослідження, що полягає у вивченні соціального інтелекту як регулятора управлінської взаємодії. Отже, завданням нашого дослідження стало: 1) на підставі аналізу літератури уточнити сутність соціального інтелекту в контексті управлінської взаємодії; 2) емпірично визначити роль соціального інтелекту в управлінській взаємодії; 3) експериментально дослідити характерологічні властивості особистості з різним рівнем соціального інтелекту та стилями управлінської взаємодії.

Для вирішення першого завдання нашого дослідження була опрацьована спеціальна література. Так, за матеріалами (М. Аргайла, Ю.И. Смельянова, В.М. Куніциної та ін.) показано, що соціальний інтелект виступає важливою умовою для здійснення управлінської діяльності, соціальної взаємодії, спілкування тощо.

Більшість дослідників (В.О.Соснін, С.К.Рощін, С.М.Резніков) під соціальним інтелектом розуміють здібність особистості, засновану на специфіці пізнавальних процесів, емоційному й соціальному досвіді розуміти самого себе, інших людей і прогнозувати їхню поведінку [10].

Уперше проблема соціального інтелекту була порушена в дослідженнях Е.Торндайка. Автор розглядає соціальний інтелект як пізнавальну здібність, яка забезпечує успішну взаємодію з людьми. Перший тест для вимірювання соціального інтелекту був створений Дж. Гілфордом. Соціальний інтелект у даному разі визначається як система інтелектуальних здібностей, що зумовлює успішність спілкування та соціальної адаптації.

Спираючись на аналіз спеціальної літератури (В.О. Соснін, С.К. Рощін, С.М. Резніков [10]) та результати власних теоретико-емпіричних досліджень, зазначаємо, що соціальний інтелект базується на соціально-психологічній спостережливості, наочно-образній пам'яті рефлексивному осмислюванні дійсності й поведінки людей, здібності до аналізу-синтезу психологічної інформації й розвинутій увазі. Водночас, дослідники по різному бачать ті чи інші аспекти соціального інтелекту. Так, Г.Айзенк, розглядаючи природу й структуру соціального інтелекту, наголошує на тому, що соціальний інтелект як результат розвитку загального інтелекту під впливом соціокультурних умов.

Соціальний інтелект має загальну структурну базу як з когнітивним, так і з емоційними основами моральності. Його можна визначити як "далекоглядність у міжособистісних відносинах" (Е.Торндайк) і "практично-психологічний розум" (Л.І.Уманський).

Цій ряд учених цікавився проблемою соціального інтелекту особистості. Зокрема, Г. Олпорт пов'язував соціальний інтелект із здібністю викликати швидкі суждення про людей. Ж.Годфруа ототожнював соціальний інтелект із соціальним мисленням або соціальною перцепцією. У контексті проблеми адаптації Н.Кентор порівнював соціальний інтелект з когнітивними компетентностями.

У дослідженнях поведінки особистості О. Джон та К. Космітський зверталися до визначення специфіки соціального інтелекту. Вони визначили складові частини соціального інтелекту: когнітивні елементи (оцінка перспективи, розуміння людей, знання соціальних правил, відкритість у відношенні до навколишніх), поведінкові елементи (здібність, мати справу з людьми, соціальна пристосованість, теплота в міжособистісних стосунках) [8].

Соціальний інтелект як сполучна ланка між інтелектом і особливостями особистості визначається в дослідженнях персональної компетентності С. Гринспенса і Ж. Дрісколла.

Останнім часом під соціальним інтелектом розуміють стійку здатність, яка базується на специфіці мисленневих процесів, афективного реагування і соціального досвіду здатність розуміти самого себе, інших людей, їх взаємовідношення та прогнозувати міжособистісних подій (Ю.Н.Смельянов). Крім того рід авторів (В.М.Куніцина, М.К.Гутушкіна та ін.) до основних факторів соціального інтелекту відносять сенситивність, рефлексію та емпатію. Деякі вчені порівнюють (Л.І. Уманський, М.О.Холодна та ін.) соціальний інтелект з практичним мисленням, визначаючи соціальний інтелект як "практичний розум". Порівняння соціального і загального інтелекту Н.О. Кудрявцевою показало, що ці явища відносно незалежні. Також автор стверджувала, що важливим компонентом в структурі соціального інтелекту є самооцінка особистості.

До поняття соціальний інтелект звертається Н.Г. Некрасов, визначаючи його як здібність до розуміння і оперування інформації про взаємовідношення людей і груп. Досліджуючи комунікативні здібності особистості С.С. Михайлова вказує, що соціальний інтелект забезпечує розуміння вчинків і дій людей [6].

Аналіз та узагальнення спеціальної літератури дозволили визначити, що соціальний інтелект являє собою ряд інтелектуальних здібностей, які пов'язані з обробкою соціальної інформації, та які відрізняються від тих, що відносяться до процесів мислення, рівень розвитку яких вимірюється тестами інтелекту.

Визначаючи соціальний інтелект, ми погоджуємося з думкою Ю.Н.Смельянова, який стверджує, що соціальний інтелект це стійка здібність, яка базується на специфіці мисленневих процесів, афективного реагування і соціального досвіду здібність розуміти самого себе, інших людей, їх взаємовідношення та прогнозувати міжособистісних подій. Таке визначення виступає як робоче в нашому дослідженні.

Соціальний інтелект впливає на ефективність управлінської взаємодії (В.М. Куніцина, Л.І. Уманський, А.Л.Журавльов). Як засвідчив аналіз спеціальної літератури з проблеми взаємодії, це явище можна визначити як процес взаємодії впливу різних об'єктів впливу один на одного, їх взаємозв'язок, взаємообумовленість, взаємоперехід, породження одним об'єктом іншого (К.К. Платонов). Визначення поняття взаємодія знаходимо в роботах різних авторів. Так, В.Г. Крисько вважає, що взаємодія це процес безпосереднього або опосередкованого впливу соціальних об'єктів (суб'єктів) один на одного, що породжує їх взаємну обумовленість і зв'язок. Г.М. Андреева розглядає взаємодію як форму організації діяльності людей. Тобто вважається, що саме за умови введення взаємодії в певну спільну діяльність розкривається її зміст.

Управлінська взаємодія, на думку С.О. Козолуп, це специфічний вид формального і неформального співробітництва керівної і підлеглої підсистем з двостороннім оберненням зв'язку, спрямованим на реалізацію цілей організації.

Деякі автори розглядають різні прояви управлінської взаємодії. Зокрема, А.Л. Журавльов виокремлює в управлінській взаємодії наступні складові компоненти. Автор вважає, що такими складовими спільної діяльності є взаємодія між учасниками цієї діяльності. При цьому автор виокремлює два аспекти в структурі спільної діяльності: предметно спрямовані взаємодії, з одного боку, а з іншого - вони змінюють структури індивідуальних діяльностей її учасників, підкоряючи їх загальним цілям і завданням. Тобто взаємодія перетворює, перебудовує виконувану діяльність, яка перестає бути індивідуальною, а стає формою спільної діяльності.

Для вирішення другого завдання нашого дослідження було проведено емпіричне вивчення рівня розвитку соціального інтелекту, стилів управлінської взаємодії та індивідуально-психологічні особливості випробуванних менеджерів. У дослідженні використовувалися методи дослідження: методика дослідження соціального інтелекту Дж. Гілфорда і М. Саллівена, адаптована С.С. Михайловою (Алешіної) [6]; методика дослідження управлінської взаємодії "Стиль взаємодії" (І.Д. Ладанов) та багаторфакторний опитувальник Р.Кеттелла (16 - PF). Під час аналізу результатів дослідження застосовувався статистичний метод лінійної кореляції Пірсона. Дослідження проводилося на базі морського круїнта "Vita maritime Ltd". В експерименті приймали участь 80 менеджерів.

За допомогою методики Дж. Гілфорда був визначений рівень розвитку соціального інтелекту випробуваних. Стилі управлінської взаємодії досліджувалися за допомогою методики "Стиль взаємодії" (І.Д. Ладанов). Для з'ясування характеру зв'язку між соціальним інтелектом і стилями управлінської взаємодії менеджерів був проведений кореляційний аналіз.

Результати кореляційного аналізу показали, що рівень розвитку соціального інтелекту менеджерів має прямий сильний зв'язок з колеґіальним стилем управлінської взаємодії ( $r = 0,51$ ; при  $p < 0,01$ ); прямий зв'язок з діловим стилем управлінської взаємодії ( $r = 0,36$ ; при  $p < 0,01$ ); фіксується зворотній зв'язок з директивним стилем взаємодії ( $r = -0,37$ ; при  $p < 0,05$ ); також виявлено зворотній зв'язок з таким стилем управлінської взаємодії як ліберальним ( $r = -0,25$ ; при  $p < 0,05$ ).

Таким чином, результати кореляційного аналізу засвідчили, що чим вище рівень розвитку соціального інтелекту, тим частіше менеджери обирають такі стилі управлінської взаємодії як: колеґіальний ( $r = 0,51$ ) та діловий ( $r = 0,36$ ). Низький рівень розвитку соціального інтелекту зустрічається у менеджерів для яких притаманні такі стилі взаємодії в управлінській діяльності як: ліберальний ( $r = -0,22$ ); директивний ( $r = -0,37$ ).

Серед стилів управлінської взаємодії виділяються найбільш ефективні для професійної діяльності менеджерів стилі. Це такі стилі взаємодії як колеґіальний та діловий. Менш ефективні - ліберальний та директивний стилі управлінської взаємодії. Як показали результати дослідження розвиток соціального інтелекту має позитивний зв'язок з ефективними стилями управлінської взаємодії.

Тобто, особи з високим рівнем соціального інтелекту характеризуються здібностями до розуміння поведінки людей, їх психічних станів, уміннями налагоджувати взаємні стосунки та відстоювати власну точку зору тощо. Ці властивості мають позитивний вплив на вирішення проблемних ситуацій, конфліктів особливо у міжособистісному спілкуванні в управлінській взаємодії. Такий позитивний вплив виявляється в тому, що обираються найбільш ефективні стилі в управлінській взаємодії. І навпаки, низький рівень соціального інтелекту не дозволяє ефективно вирішувати проблемні питання у спілкуванні через застосування таких стилів взаємодії, як ліберальний та директивний. У деяких випадках такі стилі управлінської взаємодії є доречними. Але в осіб з низьким соціальним інтелектом дані стилі використовуються не завжди у відповідності з особливостями управлінської взаємодії. Менеджери з високим рівнем соціального інтелекту використовують різні стилі управлінської взаємодії в залежності від особливостей ситуації. Разом з тим вони надають перевагу колеґіальному та діловому стилям управлінської взаємодії.

Таким чином, під час емпіричного дослідження було з'ясовано, що менеджери в залежності від рівня розвитку соціального інтелекту обирають той чи інший стиль управлінської взаємодії.

Застосовуючи метод профілів в групах випробуваних з різним рівнем соціального інтелекту та стилями управлінської взаємодії була досліджена специфіка рис характеру особистості за допомогою 16 PF особистісного опитувальника Р. Кеттелла. На рис. 1 подано профіль рис характеру випробуваних, що відрізняється за рівнем соціального інтелекту та стилем управлінської взаємодії.

За допомогою методу "профіль" виявлено, що кожному рівню соціального інтелекту і стилю управлінської взаємодії менеджерів відповідає специфічне якісне-кількісне поєднання індивідуально-психологічних особливостей особистості (факторів особистості за Р. Кеттелла) (див. рис. 1). Наявність даних поєднань, по-перше, дозволяє вивчити "психологічні портрети" представників кожного з виділених груп у контексті широкого спектру властивостей

особистостей, по-друге, здійснити порівняльний аналіз між означеними профілями, "психологічними портретами", що властиві представникам даних груп.

Представникам групи з високим рівнем соціального інтелекту властиві товариськість (A+), кмітливість (B+), радикалізм (Q1+), високий самоконтроль (Q3+), емоційна стійкість (C+).

Представники групи з середнім рівнем соціального інтелекту характеризуються силою "Я" (G+), емоційною стійкістю (C+), консерватизмом (Q1-), залежністю від групи (Q2-).

Представники групи з низьким рівнем соціального інтелекту відрізняються напруженістю (Q4+), консерватизмом (Q1-), низьким самоконтролем (Q3-), залежністю від групи (Q2-).

При вивченні індивідуально-психологічних особливостей серед випробовуваних, які розрізняються за стилем управлінської взаємодії, за допомогою якісного аналізу (метод профілів), змістовного аналізу, а також зіставлення отриманих даних з результатами інших досліджень, наших спостережень, бесід з досліджуваними, було встановлено, що певне поєднання рис характеру у менеджерів – представників груп з домінуванням певного стилю управлінської взаємодії утворюють той чи інший особистісний профіль, а саме:

- у групі з переважанням такого стилю управлінської взаємодії як "директивний" спостерігається такі риси як: напруженість (Q4+), тривожність (Q+), радикалізм (Q1+), низький самоконтроль (Q3-), підозрілість (L+);

- у групі зі стилем "діловий" відмічається такі риси як: кмітливість (B+), сміливість (H+), емоційна стійкість (C+).

- у групі зі стилем "колеґіальний" випробувані характеризуються такими рисами як: товариськість (A+), кмітливість (B+), емоційна стійкість (C+), високий самоконтроль (Q3+).

- у групі зі стилем "ліберальний" випробувані виявляють такі риси як: залежність від групи (Q2-), консерватизмом (Q1-), низьким самоконтролем (Q3-), піддатливістю (J+).

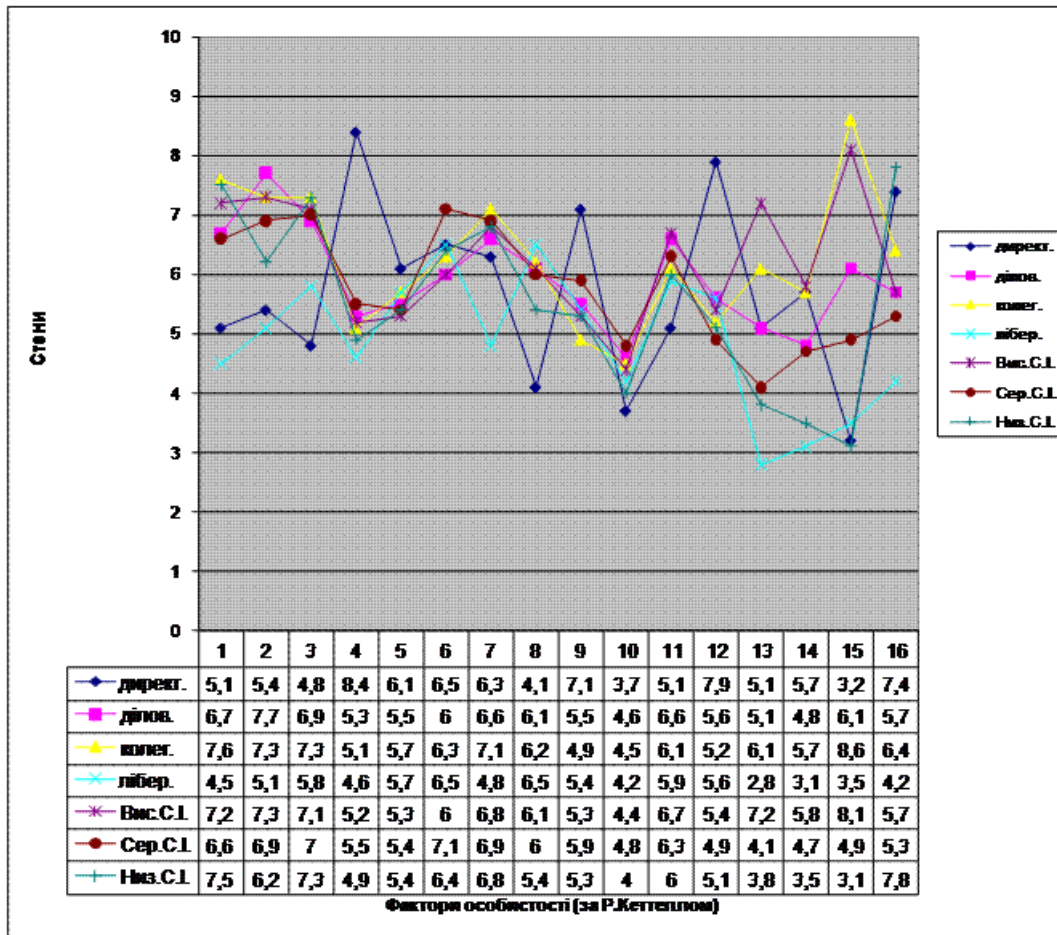


Рис. — Профілі особистості (за Р.Кеттеллом) менеджерів з різним рівнем розвитку соціального інтелекту та стилем управлінської взаємодії. Умовні позначення: директ. – директивний; ділов. – діловий; колеґ. – колеґіальний; лібер. – ліберальний; Вис. Соц. І. – високий соціальний інтелект; Сер. Соц. І. – середній соціальний інтелект; Низ. Соц. І. – низький соціальний інтелект.

Таким чином, встановлено, що високий рівень соціального інтелекту пов'язаний з комунікативною компетентністю випробовуваних, їх емоційно-вольовими якостями особистості, які дозволяють їм адекватно реагувати в різних ситуаціях професійного і неформального спілкування. Зниження соціального інтелекту передбачає прояв консерватизму, залежності від групи поряд з достатнім рівнем емоційної стійкості. Низький рівень соціального інтелекту пов'язаний з такими негативними рисами характеру, з огляду вимог до професійної діяльності менеджерів, як: напруженість, консерватизм, низький самоконтроль та залежність від групи.

Тобто ми бачимо, що соціальний інтелект є важливою професійною рисою особистості успішного менеджера. Розгляд зв'язку стилю управлінської взаємодії з рисами особистості менеджерів показав, що випробувані зі стилем "директивний" виявляють низький самоконтроль, збудливість, тривожність, підозрілість. Випробувані зі стилем "ліберальним" притаманне консерватизм, низький самоконтроль, піддатливість, залежність від групи. Для стилю "діловий" – сміливість, емоційна стійкість, кмітливість і для стилю "колеґіальний" – товариськість, кмітливість, емоційна стійкість, високий самоконтроль.

Результати співвідношення стилів управлінської взаємодії з рисами характеру засвідчили, що позитивні риси характеру переважно для осіб зі стилем взаємодії "колеґіальний" і "діловий". Інші стилі управлінської взаємодії припускають прояв негативних рис характеру, тобто таких, що не сприяють успішності професійної діяльності менеджерів.

Отримані результати побічно вказують на зв'язок рівня розвитку соціального інтелекту і стилів управлінської взаємодії. Це визначає, що соціальний інтелект виступає одним з регуляторів управлінської взаємодії на що вказують однакові риси особистості у представників з високим рівнем соціального інтелекту і такими стилями взаємодії як колеґіальний і діловий.

Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки.

1. Управлінська взаємодія це специфічний вид формального і неформального співробітництва керівної і підлеглої підсистем з двостороннім оберненим зв'язком, спрямованого на реалізацію цілей організації.

2. Соціальний інтелект виступає умовою управлінської взаємодії. Соціальний інтелект це стійка здібність, яка базується на специфіці мисленневих процесів, афективного реагування і соціального досвіду, здібність розуміти самого себе, інших людей, їх взаємовідношення та прогнозувати міжособистісних подій

3. Результати кореляційного аналізу засвідчили, що чим вищий рівень розвитку соціального інтелекту, тим частіше менеджери обирають такі стилі управлінської взаємодії, як колеґіальний ( $r = 0,51$ ) та діловий ( $r = 0,36$ ). Низький рівень розвитку соціального інтелекту зустрічається в менеджерів для яких притаманні такі стилі взаємодії в управлінській діяльності, як ліберальний ( $r = -0,22$ ), директивний ( $r = -0,37$ ).

4. З'ясовано риси особистості, притаманні особам, віднесеним до того чи іншого стилю управлінської взаємодії. Менеджери, які схильні до колеґіального стилю взаємодії виявили такі риси як товариськість, кмітливість, емоційна стійкість, високий самоконтроль; з директивним стилем виявили такі риси як напруженість, тривожність, радикалізм, низький самоконтроль, підозрілість; зі стилем "діловий" відмічається такі риси як: кмітливість, сміливість, емоційна стійкість; зі стилем "ліберальний" виявляють такі риси як: залежність від групи, консерватизмом, низьким самоконтролем, піддатливістю.

5. Досліджено, що соціальний інтелект виступає одним з регуляторів управлінської взаємодії.

Подальші розвідки даної наукової проблеми пов'язанні з пошуком шляхів вдосконалення управлінської взаємодії через розвиток професійно-важливих якостей фахівців.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 416 с.

2. Дружинин В.Н. Психология общих способностей / В.Н. Дружинин. – СПб.: Питер, 1999. – 368 с.
3. Капустина Е.А. Взаимосвязь социального интеллекта и коммуникативной компетентности личности: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Е.А. Капустина. – Барнаул, 2004. – 22 с.
4. Кудрявцева Н.А. Единство интеллекта. Научный отчет (Грант РФФИ 1993-1994) / Н.А. Кудрявцева. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 1995. – 160 с.
5. Куницына В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
6. Михайлова (Алешина) Е.С. Тест Дж. Гилфорда и М. Салливена. Диагностика социального интеллекта. Руководство пользователя / Михайлова (Алешина) Е.С. – [2-е изд.]. – СПб.: ГП "ИМАТОН", 1999. – 56 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управления: пособие / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
8. Практический интеллект / Р.Дж. Стернберг, Дж. Б. Форсайт, Дж. Хедланд и др. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
9. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мерещякова. – М.: Педагогика – Пресс, 1996. – 480 с.
10. Психология XXI века: учебник для вузов / Под ред. В.Н. Дружинина. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 863 с.
11. Холодная М.А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования / М.А. Холодная. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
12. Южанинова А.Л. К проблеме диагностики социального интеллекта / А.Л. Южанинова // Проблемы оценивания в психологии. – Саратов, 1984. – С. 84-87.

Подано до редакції 05.02.10

#### РЕЗЮМЕ

У статті розкривається значення соціального інтелекту особистості як регулятора управлінської взаємодії. Досліджуються зв'язки між рівнем розвитку соціального інтелекту й стилями управлінської взаємодії, також визначаються риси особистості осіб з різним рівнем соціального інтелекту й стилем управлінської взаємодії.

**Ключові слова:** соціальний інтелект, управлінська взаємодія, стилі управлінської взаємодії.

**S.V. Sytnik**

**СОЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК РЕГУЛЯТОР УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

#### РЕЗЮМЕ

В статье раскрываются значение социального интеллекта личности как регулятора управленческого взаимодействия. Исследуется связь между уровнем развития социального интеллекта и стилями управленческого взаимодействия, также определяются черты личности лиц с разным уровнем социального интеллекта и стилем управленческого взаимодействия.

**Ключевые слова:** социальный интеллект, управленческое взаимодействие, стиль управленческого взаимодействия.

**S.V. Sytnik**

**SOCIAL INTELLIGENCE AS A REGULATOR OF ADMINISTRATIVE INTERACTION**

#### SUMMARY

The article reveals the meaning of social intelligence of a person as a regulator of administrative interaction. It investigates connections between the level of development of social intelligence and styles of administrative interaction; determines personal features of people with different levels of social intelligence and styles of administrative interaction.

**Keywords:** social intelligence, administrative interaction, styles of administrative interaction.