Тема. Социальный интеллект как инструмент коммуникативного и организационного взаимодействия

Социальный интеллект. Вербальный и невербальный компоненты социального интеллекта. Влияние социально-психологических ситуаций на развитие социального интеллекта. Социальная одаренность. Имплицитное научение. Проявление стилевых характеристик социального интеллекта. Социальный интеллект и язык. Эмоциональный интеллект. Интеллект как регулятор межличностного взаимодействия. Социальная рефлексия. Развитие социального интеллекта психологическими методами.

**Социальный интеллект**

Социальный интеллект является профессионально важным качеством для профессий типа "человек-человек". Термин "социальный интеллект" был введён в психологию Э. Торндайком в 1920 г. для обозначения "дальновидности в межличностных отношениях". Многие известные психологи внесли своё понимание в интерпретацию этого понятия. В 1937 г. Г. Олпорт связал социальный интеллект со способностью высказывать быстрые, почти автоматические суждения о людях, прогнозировать наиболее вероятные реакции человека. Социальный интеллект, по мнению Г. Олпорта — особый "социальный дар", обеспечивающий гладкость в отношениях с людьми, продуктом которого является социальное приспособление, а не глубина понимания.

Создателем первого надёжного теста для измерения социального интеллекта стал Дж. Гилфорд. Согласно Дж. Гилфорду, социальный интеллект — это система интеллектуальных способностей, связанных с познанием поведенческой информации. способность предвидения последствий поведения

По мнению Дж. Гилфорда, социальный интеллект представляет систему интеллектуальных способностей, не зависимую от факторов общего интеллекта. Эти способности, также как и общеинтеллектуальные, могут быть описаны в пространстве трех переменных: содержание, операции, результаты. Дж. Гилфорд выделил одну операцию - познание и сосредоточил свои исследования на познании поведения. Эта способность включает шесть факторов:

1. Познание элементов поведения — способность выделять из контекста вербальную и невербальную экспрессию поведения (способность, близкая к выделению "фигуры из фона" в гештальт — психологии).
2. Познание классов поведения — способность распознавать общие свойства в некотором потоке экспрессивной или ситуативной информации о поведении.
3. Познание отношений поведения — способность понимать отношения, существующие между единицами информации о поведении.
4. Познание систем поведения — способность понимать логику развития целых ситуаций взаимодействия людей, смысл их поведения в этих ситуациях.
5. Познание преобразований поведения — способность понимания исходного значения сходного поведения (вербального и невербального) в разных ситуационных контекстах.
6. Познание результатов поведения — способность предвидеть последствия поведения, исходя из имеющейся информации.

**Эмоциональный интеллект**

В последние годы внимание специалистов в области психологии одаренности и творчества привлекла проблематика, прежде разрабатывавшаяся далеко за пределами этой отрасли. Новое направление получило наименование "исследование эмоционального интеллекта". Эти изыскания также реанимировали весьма давние рассуждения и исследования проблем социального интеллекта, начатые еще Эдвардом Ли Торндайком в начале XX века.

С точки зрения разговорного языка и русской версии использования психологических терминов словосочетание "эмоциональный интеллект", крайне неудачно. Слово "интеллект" прочно связано в сознании психологов с когнитивной сферой, а термин "эмоциональный" относятся к аффективной сфере и характеризуют несколько иные грани развития человека.

Возникновение этих на первый взгляд странных словосочетаний вызвано тем, что обсуждение проблематики эмоционального и социального интеллекта инициировано специалистами в области одаренности и творчества, которые увидели в данных показателях высокую прогностическую ценность. Вопрос был бы закрыт, если бы дело было только в терминах. Обращает на себя внимание факт, что специалисты, чье внимание традиционно притягивала когнитивная сфера, вдруг резко повернулись к изучению аффективной сферы личности. Причина кроется в том, что в функции психологии одаренности входят задачи прогнозирования развития личности и возможности высоких достижений, "жизненного успеха".

Для успешной реализации личности в жизни и деятельности важными становятся способности эффективного взаимодействия с окружающими людьми. Такие, как, например, способность эффективно действовать в системе межличностных отношений, умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы общения с ними и реализовывать все это в процессе взаимодействия. Эти идеи породили интерес к специальными исследованиям в областях эмоционального ц социального интеллекта.

У 95% интеллектуально одаренных, как утверждает B.C. Юркевич, ссылаясь на собственные исследования и работы других авторов, отмечается недостаточность эмоционального интеллекта. B.C. Юркевич особо подчеркивает, что у этих детей наблюдаются "ярко выраженная инфантильность в эмоциональном отношении", сниженный интерес к деятельности, не связанной с получением знаний, "трудности общения со сверстниками" и т.п. [Юркевич B.C. Проблема эмоционального интеллекта // Вестник практической психологии образования. 2005.№ 3 (4). Июль—сентябрь. С. 4-10.].

Впервые внимание исследователей и практиков к проблеме эмоционального интеллекта Д. Голмен привлек в начале 90-х годов. Под этим непривычным словосочетанием он предлагает понимать самомотивацию, устойчивость к разочарованиям, контроль над эмоциональными вспышками, умение отказываться от удовольствий, регулирование настроения и умение не давать переживаниям заглушать способность думать, сопереживать и надеяться. Последователи разработали относительно простые и доступные процедуры их измерения и оценки.

Более детально и результативно данная проблематика исследовалась Р. Бар-Оном. Эмоциональный интеллект он предлагает определять как все некогнитивные способности, знания и компетентность, дающие человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями. Он выделяет пять сфер, в каждой из которых отмечает наиболее специфические навыки, ведущие к достижению успеха. Они включают:

• познание собственной личности (осведомленность о собственных эмоциях, уверенность в себе, самоуважение, самореализация, независимость);

• навыки межличностного общения (межличностные взаимоотношения, социальная ответственность, сопереживание);

• способность к адаптации (решение проблем, оценка реальности, приспособляемость);

• управление стрессовыми ситуациями (устойчивость к стрессу, импульсивность, контроль);

• преобладающее настроение (счастье, оптимизм) [Bar-On, 1997.цит. по: Практический интеллект/ Под ред. Р. Стернберга. СПб., 2003. С. 88].

Несколько иначе предлагает рассматривать это явление российский психолог Д.В. Люсин. В его трактовке эмоциональный интеллект — "...способности к пониманию своих и чужих эмоции и управлению ими" [Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования /Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина.М., 2004. С. 29-39.]. При этом подчеркивается, что способность к пониманию и способность к управлению эмоциями могут быть направлены и на собственные эмоции, и на эмоции других людей. Таким образом, автор предлагает рассматривать два варианта эмоционального интеллекта — "внутриличностный" и "межличностный". Оба варианта, по его справедливому утверждению, предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков.

Модель эмоционального интеллекта, предложенная Д.В. Люсиным, включает три элемента:

• когнитивные способности (скорость и точность переработки эмоциональной информации);

• представления об эмоциях (как о ценностях, как о важном источнике информации о себе самом и о других людях и т.п.);

• особенности эмоциональности (эмоциональная устойчивость, эмоциональная чувствительность и т.п.) [Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования /Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина.М., 2004. С. 29-39.].

Те, кто демонстрирует более высокие оценки по параметрам, эмоционального интеллекта, оказываются более успешными в учении. Этот факт легко объясним, каждому известно, что человек, способный регулировать собственные желания, контролировать собственные эмоциональные реакции, понимать эмоциональные состояния других людей, имеет массу преимуществ перед тем, кто это сделать не состоянии. [**Савенков А.И. Концепция социального интеллекта ссылка на инетресурс**]

Кроме того, сама способность вербального выражения и оценки эмоций свидетельствует не только о высоком эмоциональном, но и о хорошем общем когнитивном развитии ребенка. Не менее очевидно и то, что эмоции и умственные способности тесно связаны. Давно доказано, что определенные эмоции могут увеличивать продуктивность процесса мышления и направлять внимание на определенные задачи. Способность адекватно выражать эмоции — залог успешности в межличностном общении и любой совместной деятельности. А эффективное регулирование собственных эмоций соотносится с такими важными для межличностного взаимодействия способностями, как сопереживание и откровенность.

Некоторые современные исследователи, разделяя необходимость изучения проблемы эмоционального интеллекта, предлагают при этом ставить задачу шире и обсуждать эту проблематику в более широком контексте. Речь идет о рассмотрении эмоционального интеллекта через призму общих социальных способностей как их неотъемлемой части. Следовательно, говорить следует о явлении, которое точнее может называться "социальным интеллектом", а эмоциональный интеллект рассматривать как его часть.

В отличие от эмоционального интеллекта, изучение социального интеллекта имеет давнюю, насыщенную событиями и открытиями историю. По мнению большинства специалистов, понятие "социальный интеллект" (social intelligence) было введено Э. Торндайком еще в 1920 году. Он рассматривал социальный интеллект как "способность понимать других людей и действовать или поступать мудро в отношении других". В дальнейшем эти представления были уточнены и развиты многими исследователями.

В разное время сторонники различных психологических школ по-своему трактовали понятие **"социальный интеллект":** как способность уживаться с другими людьми (Moss F. & Hunt Т., 1927); как способность иметь дело с окружающими (Hunt Т., 1928); знания о людях (Strang R., 1930); способность легко сходиться с другими, умение входить в их положение, ставить себя на место другого (VernonP.E., 1933); способность критически и правильно оценивать чувства, настроение и мотивацию поступков других людей (Wedeck J., 1947).

Суммируя эти представления, известный американский психолог Дэвид Векслер предложил определять **социальный интеллект как приспособленность индивида к человеческому бытию** (Vechsler D., 1958). Активно интересовались этим явлением многие психологи и в середине XX века. Создавший свою знаменитую многофакторную модель интеллекта Дж. Гилфорд отводит в ней особое место социальному интеллекту. Он предсказывает, что в его модели интеллекта не менее 30 способностей, относящихся к социальному интеллекту. Некоторые из них относятся к пониманию поведения, некоторые к продуктивному мышлению в области поведения и некоторые -— к его оценке. Важно и то, что Дж. Гилфорд особо подчеркивает, что понимание поведения других людей и самого себя имеет в значительной степени невербальный характер. Перед исследователями всегда стояла задача определения границ социального интеллекта. Ее решение требовало отделить социальный интеллект от абстрактного (IQ) и академического.

Работа по созданию методических инструментов для измерения социального интеллекта не приводила к нужным результатам. Как правило, эти попытки терпели неудачу. Главная причина, видимо, кроется в том, что основной в обследованиях социального интеллекта выступала его вербальная оценка. При диагностических обследованиях специалисты преимущественное внимание уделяли когнитивным характеристикам, таким, как восприятие других людей, понимание мотивов их поведения и т.п. Причем выявлялось все это лишь в результате вербальных измерений, и даже оценка поведенческих аспектов социального интеллекта также осуществлялась с помощью вербальных методов (самоотчет, интроспекция и т.п.).

Между тем общеизвестно, что вербальная оценка собственной эмоциональной или социальной сферы и реальные поведенческие характеристики далеко не всегда совпадают. Поэтому постепенно все большее место в изучении социального интеллекта стали занимать исследования, базировавшиеся на поведенческих, невербальных способах оценки социального интеллекта. Одними из первых объединили два этих подхода к рассмотрению и диагностике социального интеллекта С. Космит-ский и О.П. Джон (Kosmitzki С. & John О.Р., 1993), предложив концепцию социального интеллекта, включающую семь составляющих. Эти составляющие они укомплектовали в две относительно самостоятельные группы: "когнитивные" и "поведенческие".

К когнитивным элементам социального интеллекта ими были отнесены оценка перспективы, понимание людей, знание специальных правил, открытость в отношениях к окружающим. К элементам поведенческим: способность иметь дело с людьми, социальная приспособляемость, теплота в межличностных отношениях. Тем самым подчеркивалась мысль о том, что социальный интеллект — это область, где тесно взаимодействует когнитивное и аффективное. Как несложно заметить, эта модель довольно полно отражает суть явления и определенно указывает на то, что подлежит диагностике и развитию. Пользуясь ею, можно разрабатывать программу диагностики и формулировать цели педагогической работы по развитию социального интеллекта. Эта модель вполне способна служить базой для решения прикладных вопросов.

Особого внимания заслуживает аргументация сторонников противоположного этому подхода. Так, в работе российского психолога Д.В. Ушакова отмечается, что определение социального интеллекта должно быть ограниченно. "Социальный интеллект, если мы понимаем его как интеллект, — отмечает Д.В. Ушаков, — это способность к познанию социальных явлений, которая составляет лишь один из компонентов социальных умений и компетентности, а не исчерпывает их" [Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. М., 2004. С. 11.]. Только при этих условиях социальный интеллект, по мнению Д.В. Ушакова, становится в один ряд с другими видами интеллекта, "...образуя вместе с ними способность к высшему виду познавательной деятельности — обобщенной и опосредованной" [Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. М., 2004. С. 18]. С этим утверждением можно согласиться в том случае, если мы ставим перед собой задачу чистоты использования термина "интеллект".

Одним из первых специальных измерительных инструментов, направленных на решение этой задачи, следует считать тест Джорджа Вашингтона — GWSIT. Он включал ряд субтестов, оценивающих критические решения в социальных ситуациях. Входящие в тест задания определяют психическое состояние человека после выполнения заданий, оценивают память на имена и лица, определяют человеческое поведение и чувство юмора. В нашей стране этот тест не использовался.

В исследованиях Р.И. Риггио (Riggio R.E., 1991) при тестировании социального интеллекта его оценку предлагалось проводить по следующим социальным навыкам: эмоциональная выразительность, эмоциональная чувствительность, эмоциональный контроль, социальная выразительность, социальная чувствительность и социальный контроль. Данным автором использовался также тест на скрытые этические навыки (когда оцениваются знания правильного поведения в социальных ситуациях). Несложно заметить, что Р.И. Риггио предлагает называть социальным интеллектом то, что многие называют "интеллектом эмоциональным".

Американский исследователь Ф.С. Чапин (Chapin F.S., 1967) предложил использовать термин — "социальная интуиция". Особенно ценно то, что он предложил тест для ее оценки. Испытуемых просили прочесть о проблемных ситуациях и выбрать, на их взгляд, лучшее описание каждой ситуации из четырех альтернативных.

Р. Розенталь (Rosenthal R., 1979) и его коллеги разработали тест, названный ими "профиль невербальной чувствительности (PONS)". Испытуемых просили расшифровать скрытую информацию, которую они видят на представленной картинке, и из двух альтернативных описаний ситуации выбрать то, которое, на их взгляд, лучше характеризует увиденное или услышанное.

Разработкой теста альтернативного PONS занимались Д. Арчер и P.M. Акерт (Archer D. & Akert R.M., 1980). Свою методику они назвали "тестом социальной интерпретации" (SIT). При тестировании с использованием SIT внимание уделялось заключениям, сделанным испытуемыми на основе вербальных версий невербальной информации.

Используя этот тест (SIT), Р. Стернберг и Дж. Смит разработали методику, названную ими "способом определения расшифрованных знаний". Исследователи пришли к заключению, что способность точно расшифровывать невербальную информацию является одним из важных показателей социального интеллекта.

Особый интерес представляет идея К. Джонс и Дж. Д. Дэй (Jones К. & Day J.D. 1997). Они предложили сконцентрировать внимание на другой важной проблеме. В их работе представлена взаимосвязь между двумя характерными факторами социального интеллекта: "кристаллизованными социальными знаниями" (декларативные и опытные знания о хорошо знакомых социальных событиях) и "социально-когнитивной гибкостью" (способность применять социальные знания при решении неизвестных проблем). Очевидно, что интеграция представленных выше решений способна дать общее представление о том, что следует считать социальным интеллектом. С этой точки зрения заслуживает особого внимания характеристика структурных особенностей социального интеллекта, данная Д.В. Ушаковым. Социальный интеллект, как считает Д.В.Ушаков, обладает рядом **следующих характерных структурных особенностей:**

• "континуальным характером;

• использованием невербальной репрезентации;

• потерей точного социального оценивания при вербализации;

• формированием в процессе социального научения;

•использованием "внутреннего" опыта"

Как утвержает **А.И.Савенков,** разделение эмоционального интеллекта и интеллекта социального непродуктивно. Эмоциональный интеллект вполне можно рассматривать как элемент социального интеллекта. Он выделяет два фактора социального интеллекта. Первый — это "кристаллизованные социальные знания". Имеются в виду декларативные и опытные знания о хорошо знакомых социальных событиях. Под декларативными в данном случае следует понимать знания, полученные в результате социального научения, а под опытными те, что получены в ходе собственной исследовательской практики. Второй — социально-когнитивная гибкость, которая и есть способности применять социальные знания при решении неизвестных проблем. Характеризуя концепцию социального интеллекта, **А.И.Савенков** выделяет три группы, описывающих его критериев: когнитивные, эмоциональные и поведенческие. Содержательно каждая из этих групп может быть представлена следующим образом:

1. Когнитивные:

• социальные знания — знания о людях, знание специальных правил, понимание других людей;

• социальная память — память на имена, лица;

• социальная интуиция —оценка чувств, определение настроения, понимание мотивов поступков других людей, способность адекватно воспринимать наблюдаемое поведение в рамках социального контекста;

• социальное прогнозирование — формулирование планов собственных действий, отслеживание своего развития, рефлексия собственного развития и оценка неиспользованных альтернативных возможностей.

2. Эмоциональные:

•социальная выразительность — эмоциональная выразительность, эмоциональная чувствительность, эмоциональный контроль;

• сопереживание — способность входить в положение других людей, ставить себя на место другого (преодолевать коммуникативный и моральный эгоцентризм);

• способность к саморегуляции — умение регулировать собственные эмоции и собственное настроение.

3. Поведенческие:

• социальное восприятие —умение слушать собеседника, понимание юмора;

• социальное взаимодействие — способность и готовность работать совместно, способность к коллективному взаимодействию и как к высшему типу этого взаимодействия — коллективному творчеству;

• социальная адаптация —умение объяснять и убеждать других, способность уживаться с другими людьми, открытость в отношениях с окружающими.

**А.И.Савенков** предлагает, пользуясь выделенными критериями, разрабатывать процедуры выявления и количественной оценки каждого из обозначенных параметров социального интеллекта. Особенно важно то, что данная концепция социального интеллекта, отражая полно его составляющие способна служить общей программой его развития в образовательной деятельности. Результативность этой модели в настоящее время проверяется в его эмпирических исследованиях.

**Эмоциональный интеллект**

**Эмоциона́льный интелле́кт (ЭИ)** (англ *Emotional intelligence*) — психологическая концепция, возникшая в 1990 году, и введенная в научный обиход П. Саловеем и Дж. Майером. На данный момент существует несколько концепций эмоционального интеллекта и единой точки зрения на содержание этого понятия нет.

## Модель способностей

Эмоциональный интеллект — по определеню Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо, группа ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. Этот подход, считающийся наиболее ортодоксальным, получил название модели способностей.

### Составляющие ЭИ в модели способностей

В рамках модели способностей выделяются следующие иерархически организованные способности, составляющие ЭИ:

* восприятие и выражение эмоций
* повышение эффективности мышления с помощью эмоций
* понимание своих и чужих эмоций
* управление эмоциями

Эта иерархия основывается на следующих принципах: Способности распознавать и выражать эмоции — основа порождения эмоций для решения конкретных задач, носящих процедурный характер. Эти два класса способностей (распознавать и выражать эмоции и использовать их в решении задач) являются основой для внешне проявляемой способности к пониманию событий, предшествующих эмоциям и следующих за ними. Все вышеописанные способности необходимы для внутренней регуляции собственных эмоциональных состояний и для успешных воздействий на внешнюю среду, приводящих к регуляции не только собственных, но и чужих эмоций. Эмоциональный интеллект в этой концепции считается подсистемой социального интеллекта.

### Методы диагностики ЭИ, используемые в рамках модели способностей

Сторонники модели способностей исследуют эмоциональный интеллект, используя различные тестовые методики решения задач. Наиболее разработанная и сложная методика – MSCEIT. В каждой задаче, решение которой отражает развитие одного из четырех вышеупомянутых компонентов эмоционального интеллекта, имеется несколько вариантов ответа, и испытуемый должен выбрать один из них. Подсчет баллов можно проводить несколькими способами – основываясь на консенсусе (балл за отдельный вариант ответа соотносится с процентом репрезентативной выборки, выбравшей тот же вариант) или на экспертных оценках (балл соотносится с долей относительно небольшой выборки экспертов, выбравших тот же ответ).

## ЭИ в популярной (ненаучной) психологии, теория Гоулмена - смешанная модель ЭИ

- это то, как мы обращаемся с самими собой и нашими взаимоотношениями. Выделяются четыре главных составляющих EQ: — самосознание — самоконтроль — эмпатия — навыки отношений. Дэниел Гоулман выделяет наряду с ними еще и пятую: мотивация.

### Биологические предпосылки ЭИ

* Уровень ЭИ родителей;
* Правополушарный тип мышления;
* Свойства темперамента.

### Социальные предпосылки развития ЭИ

* Синтония (эмоциональная реакция окружения на действия ребенка);
* Степень развития самосознания;
* Уверенность эмоциональной компетентности;
* Уровень образования родителей и семейный доход;
* Эмоционально благополучные отношения между родителями;
* Андрогиность (самоконтроль и выдержка у девочек, эмпатия и нежные чувства у мальчиков);
* Внешний локус контроля;
* Религиозность.

### Структура ЭИ

* Осознанная регуляция эмоций
* Понимание (осмысление) эмоций
* Различение (распознавание) и выражение эмоций
* Использование эмоций в мыслительной активности

## Определение EQ

Сторонники двух моделей социального интеллекта, модели способностей и смешанной модели, придерживаются разных методов определения его уровня, что зависит в первую очередь от их теоретических позиций. Сторонники смешанной модели используют методы, основанные на самоотчете, и каждая методика основывается исключительно на субъективных взглядах ее автора. Сторонники модели способностей исследуют эмоциональный интеллект, используя тестовую методику решения задач. (MSCEIT — наиболее разработанная и сложная методика). EQ определяют различными методами, используя популярные тесты

Сама идея эмоционального интеллекта в том виде, в котором этот термин существует сейчас, выросла из понятия социального интеллекта, которое разрабатывалась такими авторами, как Эдуард Торндайк, Джой Гилфорд, Ганс Айзенк. В развитии когнитивной науки в определенный период времени слишком много внимания уделялось информационным, "компьютерообразным" моделям интеллекта, а аффективная составляющая мышления, по крайней мере, в западной психологии, отошла на дальний план.

Понятие социального интеллекта как раз и явилось звеном, связывающим воедино аффективную и когнитивную стороны процесса познания. В сфере социального интеллекта вырабатывался подход, понимающий познание человека не как "вычислительную машину", а как когнитивно-эмоциональный процесс.

Другой предпосылкой повышенного внимания к эмоциональному интеллекту стала гуманистическая психология. После того, как Абрахам Маслоу в 50-х годах ввел понятие самоактуализации, в западной психологии случился "гуманистический бум", который породил серьезные интегральные исследования личности, объединяющие когнитивные и аффективные стороны человеческой природы.

Один из исследователей гуманистической волны Питер Салоуэй в 1990 году выпустил статью под названием "Эмоциональный интеллект", которая, по признанию большинства в профессиональном сообществе, стала первой публикацией на эту тему. Он писал, что последние несколько десятков лет представления и об интеллекте, и об эмоциях коренным образом изменились. Разум перестал восприниматься как некая идеальная субстанция, эмоции как главный враг интеллекта, и оба явления приобрели реальное значение в повседневной человеческой жизни.

Салоуэй и его соавтор Джон Майер определяют эмоциональный интеллект как "способность воспринимать и понимать проявления личности, выражаемые в эмоциях, управлять эмоциями на основе интеллектуальных процессов". Другими словами, эмоциональный интеллект, по их мнению, включает в себя 4 части: 1) способность воспринимать или чувствовать эмоции (как свои собственные, так и другого человека); 2) способность направлять свои эмоции в помощь разуму; 3) способность понимать, что выражает та или иная эмоция; 4) способность управлять эмоциями.

Как позже написал коллега Салоуэя Девид Карузо, "очень важно понимать, что эмоциональный интеллект это не противоположность интеллекту, не триумф разума над чувствами, это уникальное пересечение обоих процессов".

Итак, если обобщить все вышесказанное, получается, что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимают свои эмоции и чувства других людей, могут управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно и они легче добиваются своих целей во взаимодействии с окружающими.

# Способы диагностики: тестирование и оценка

Следующим шагом исследователи, после определения конструкта эмоционального интеллекта, вполне естественно, ставят вопрос о том, как его измерить. Ответ для многих вполне очевиден: если уж проводить аналогию с интеллектом, то нужен некий коэффициент, который будет показывать, на сколько человек эмоционально "умен". Естественно, что эта цель достигается методом тестирования.

Разработано несколько многошкальных тестов, большинство из которых являются коммерческими продуктами, используемыми в рамках тренингов и программах развития эмоционального интеллекта. Подавляющее большинство из них разработаны за рубежом, в нашей стране это направление пока не столь популярно у исследователей и разработчиков психодиагностических методик.

MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Tests). Он разработан на основе теории "первых пионеров" эмоционального интеллекта Питера Салоуэя и Джона Майера (о них мы писали выше). Тест состоит из 141 вопроса, которые оценивают испытуемого по двум областям ("Опытной" и "Стратегической"), и четырем шкалам. Первая "Распознавание эмоций". Название второй шкалы можно перевести как "Помощь мышления" (Facilitating Thought). Ее смысл становится понятным, если обратиться к примерам вопросов: "Какие чувства будут наиболее адекватны при знакомстве с родителями Вашего партнера?". То есть, в данной группе вопросов упор делается на рефлексию, способность тестируемого понять, демонстрация каких чувств будет наиболее уместна в данной ситуации (именно демонстрация, совсем необязательно их испытывать).

Третья и четвертая шкалы вполне традиционна для такого рода тестов. "Понимание эмоций" объясняется, как способность понимать комплексные эмоции и "эмоциональные цепи" (как эмоции переходят из одной в другую). "Управление эмоциями" — как способность управлять чувствами и настроением, как у себя, так и у окружающих.

Помимо уже описанных методик, существует еще несколько популярных тестов на эмоциональный интеллект: SEI (Six Seconds Emotional Intelligence Test) и OVC (Organizational Vital Signs); EQ-i Рэвена Бар-Она; ECI (Emotional Competence Inventory) Хая МакБера и другие. Из русскоязычных тестов на эмоциональный интеллект еще можно отметить представляемый И. Андреевой (Полоцкий Госуниверситет) опросник Н. Холла (со ссылкой на книгу Ильина 2001 года). В нем всего 30 утверждений, степень своего согласия с которыми испытуемый шкалирует от (-3) до (+3).

Также в научных работах встречается упоминание методики, разработанной в Институте психологии РАН (Люсин Д.В, Марютина О. О., Степанова А.С.). Они выделяют два вида эмоционального интеллекта внутриличностный и межличностный, и строят свой опросник соответственно этому делению. К межличностному интеллекту они относят все формы понимания и интерпретации чужих эмоций, а к внутриличностному, соответственно, своих. К сожалению, нам не удалось найти, как и где используется этот опросник.

**Социальная рефлексия**

Рефлексия в социальной психологии выступает в форме осознания действующим субъектом — лицом или общностью — того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями. Рефлексия — это не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают "рефлектирующего", его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные (связанные с познанием) представления. Когда содержанием этих представлений выступает предмет совместной деятельности, развивается особая форма рефлексии — предметно-рефлексивные отношения. В сложном процессе рефлексии даны, как минимум, шесть позиций, характеризующих взаимное отображение субъектов: сам субъект, каков он есть в действительности; субъект, каким он видит самого себя; субъект, каким он видится другому, и те же самые три позиции, но со стороны другого субъекта. Рефлексия, таким образом, — это процесс удвоенного, зеркального взаимоотображения субъектами друг друга, содержанием которого выступает воспроизведение, воссоздание особенностей друг друга. Традиция исследований рефлексии в западной социальной психологии восходит к работам Д. Холмса, Т. Ньюкома и Ч. Кули и связана с экспериментальным изучением диад — пар субъектов, включенных в процесс взаимодействия в искусственных, лабораторных ситуациях. Отечественные исследователи (Г. М. Андреева и др.) отмечают, что для более глубокого понимания рефлексии, ее необходимо рассматривать не на диаде, а на более сложных организованных реальных социальных группах, объединенных значимой совместной деятельностью.

Как считает Л.Д.Демина рефлексия – это свойство психики отражать свои собственные состояния, отношения, переживания, управлять личностными ценностями. Рефлексия "поворачивает" сознание человека на свой внутренний мир. Это помогает не только осознать свои поступки, отношения, конструкты, ценности, но при необходимости, их перестроить, найти новые для этого основания.

Рефлексия – это не только самопонимание, самопознание. Она включает такие процессы как понимание и оценка другого. С помощью рефлексии достигается соотнесение своего сознания, ценностей, мнений с ценностями, мнениями, отношениями других людей, группы, общества, наконец, с общечеловеческими. Отрефлексировать что-то – это значит это "пережить", "пропустить через свой внутренний мир", "оценить".

Общим во всех определениях является то, что рефлексия – это способность человека взглянуть на себя со стороны, проанализировать свои действия и поступки, а при необходимости перестроить их на новый лад.

Появление этой функции рефлексии, связано, хотя бы с тем, что как всякой самоорганизующейся системе, личности необходима "обратная связь". Для самоуправления и саморегуляции не обойтись без хорошо отлаженной системы обратной связи. Однако рефлексия не есть сама обратная связь, подобно тому, как обычное зеркало, отражающее внешний облик человека, не является само по себе обратной связью, а лишь средством, способом или механизмом, с помощью которого эту обратную связь можно получить. Рефлексия как механизм обратной связи в жизнедеятельности человека – это не только некий результат (изображение в зеркале), но и процесс, который связан с внутренними преобразованиями - осмыслением и переосмыслением стереотипов мышления.

Рефлексия в коммуникациях и совместной деятельности называется социальной рефлексией. Выход в позицию "над" и "вне" позволяет партнерам не только прогнозировать действия друг друга, но и, корректируя свои действия, влиять на партнера, все глубже проникая в глубины взаимопонимания или, напротив, намеренно вводя партнера в заблуждение. Данный тип рефлексии связан с имитационным моделированием и организационно-деятельностными играми, с принятием групповых решений, с исследованием проблем взаимоотношений в организации и т.д. При этом сама практика порождения рефлексивных процессов, выявление условий их возникновения и функционирования в системе используется в разных формах работы (рефлепрактики, тренинги). Преобладающее число конкретно-научных исследований рефлексии связано с изучением ее как процесса. Именно специфика рефлексивного механизма и многообразие способов рефлексии определяют потенциал личности для личностного роста и самосовершенствования.

В отечественной психологии эта линия идей восходит к С.Л. Рубинштейну, который связывал с появлением рефлексии особый способ существования человека в мире. Акцентируя наличие у человека двух способов существования в этом мире, он считал первый способ – это обычное существование, когда "человек весь внутри жизни, всякое его отношение – это отношение к отдельным его явлениям, но не к жизни в целом. Отсутствие такого отношения к жизни в целом связано с тем, что человек не выключается из жизни, не может занять даже мысленно позицию вне ее, для рефлексии над ней". Второй способ существования собственно и есть рефлексия. "Развитая рефлексия как бы прерывает непрерывный процесс жизни и выводит человека мысленно за ее пределы... человек как бы занимает позицию вне ее. Это решающий поворотный момент. Здесь кончается первый способ существования. Здесь начинается либо путь к духовному опустошению... либо другой путь - к построению нравственной, человеческой жизни на новой сознательной основе".

Сегодня уровни рефлексии в работах отечественных авторов рассматриваются по-разному и выделяются принципиально разные подходы к их пониманию. Рассматривая системную организацию рефлексии, Г.П. Щедровицкий выделяет: макроуровень, – т.е. уровень самой системы, в котором она рассматривается как единое целое; микроуровень - это уровень подсистем данной системы; и мегауровень - это уровень некоторой системы, в которую данная система входит как подсистема.

В работе И.С. Ладенко выделяются три основные формы рефлексии: ретроспективная, проспективная и интроспективная. Первая - служит выявлению и воссозданию схем и средств, процессов, имевших место в прошлом. Во второй выявляются и корректируются схемы и средства возможной деятельности. В третьем случае производится контроль и корректировка или усложнение мыслительных процессов в ходе выполнения. Умение человека как кинопленку прокручивать свои мысли и действия, возвращая их назад или забегая вперед; это тот самый механизм, который осуществляет связь сознания с подсознанием или с блоками той самой "программы", которая сформировалась как управляющая подструктура нашего опыта.

Традиционно в психологии различают несколько видов рефлексии:

коммуникативная-ее объектом являются представления о внутреннем мире другого человека и причинах его поступков. Здесь рефлексия выступает механизмом познания другого человека;

личностная-объектом познания является сама познающая личность, ее свойства и качества, поведенческие характеристики, система отношений к другим;

интеллектуальная-проявляется в ходе решения различного рода задач, в способности анализировать различные способы решения, находить более рациональные, неоднократно возвращаться к условиям задачи.

Если попытаться выделить последовательность работы рефлексивного механизма, то таких этапов, как показывает отечественный исследователь А.А.Тюков, будет шесть.

1. Рефлексивный вывод - осуществляется тогда, когда другими средствами и способами невозможно познать другого человека и самого себя.

2. Интенциональность (интенция- направленность)- направленность на объект рефлексирования, выделение его среди других объектов.

3. Первичная категоризация- выбор первичных средств, с помощью которых осуществляется рефлексирование.

4. Конструирование системы рефлексивных средств - выбранные первичные средства объединяются в некоторую систему, что дает возможность более целенаправленно и обоснованно проверить рефлексивный анализ.

5. Схематизация рефлексивного содержания - проводится за счет использования разных знаковых средств: образов, символов, схем, языковых конструкций.

6. Объективизация рефлексивного описания - оценка и обсуждение полученного результата; в случае, когда результат неудовлетворителен, процесс рефлексии запускается вновь.

Действие рефлексивного механизма с точки зрения самопознания в ходе идентификации с другим человеком и с самим собой. Идентифицируясь с другим, человек выделяет его личностные черты, способы поведения, особенности отношений и общения. Далее все это подвергается рефлексивному анализу, в ходе которого выявляются причины существования того или иного качества или совершенных поступков, происходит их оценка, затем идет процесс переноса этих характеристик на себя и осуществляется сравнение. В результате более глубоко понимаются как личностные особенности другого, так и собственные черты и свойства личности.

Возможен и несколько другой вариант. Идентифицируясь с другим, личность начинает смотреть на себя как бы его глазами, в итоге обнаруживает различие его взгляда на себя со своим собственным, что также способствует углублению самопознания. Это дает возможность преодолеть действие законов интроекции, сформировать о себе более адекватное и целостное представление.

В случае идентификации с собой возможны самые разнообразные варианты самопознания с включением рефлексивных механизмов. Они определяются, во- первых, тем, с каким своим Я идентифицируется человек: Я - познающим. Я - познаваемым, Я – идеальным и т.п., во- вторых, насколько полно и адекватно он может подобрать средства рефлексирования, создать из них целостную систему. Анализируя свою коммуникабельность, личность отмечает следующие особенности:

* признает данное качество как свою сильную сторону;
* вставая в позицию других людей, также отмечает наличие этой черты;
* в тоже время обнаруживает, что особой потребности общения с широким кругом людей он (она) не испытывает, а коммуникабельность возникла на основе упорной работы над собой. Выделяет также и первопричину, побудившую к этой работе;
* отмечает, что, несмотря на коммуникабельность, сохраняются некоторые трудности в установлении первого контакта, особенно с людьми более старшего возраста;
* обнаруживает некоторые устоявшиеся программы, которые варьируются в зависимости от собеседника, речевые средства и штампы, стереотипы и т.д.

Понятно, что рефлексирование-это сложная работа, требующая времени, усилий, определенных способностей. В тоже время именно рефлексия позволяет преодолеть недостатки, которыми обладает идентификация, сделать процесс самопознания более целенаправленным и осознанным. Справедливости ради следует заметить, что в ряде случаев выраженная способность к рефлексированию может и мешать, так как человек начинает заниматься самопознанием, бесконечным анализом, который не помогает, а мешает созданию образа Я, порождает пассивную ориентацию в процессе взаимодействия с внешним миром.

Рефлексия – это деятельность человека направленная на осмысление собственных действий, своих внутренних состояний, чувств, переживаний, анализ этих состояний и формулирование соответствующих выводов. Для того чтобы человек мог понять себя, контролировать и регулировать свои действия, развивать свой внутренний мир, он должен овладеть рефлексией. Рефлексия включает в себя самонаблюдение и самоанализ. Рефлексия – основной путь получения новых знаний. Знание о самом себе и других не приходит к человеку извне, но только через себя, через постоянную рефлексию того, что с тобой происходит ежеминутно, "здесь и теперь".

Смысл всех существующих психотехник – достижение и поддержание высокой психической, духовной и физической формы по средствам направленного мысленного сосредоточения. Большинство программ, направленных на развитие рефлексии человека, основано на четырёх принципах или способах самопознания и саморегуляции.

## Методы развития эмоционального интеллекта

По поводу возможности развития ЭИ в психологии существует два отличных друг от друга мнения. Ряд ученых (к примеру, Дж. Мейер) придерживаются позиции, что повысить уровень ЭИ невозможно, поскольку это относительно устойчивая способность. Однако увеличить эмоциональную компетентность путем обучения вполне возможно. Их оппоненты (в частности, Д. Гоулман) считают, что ЭИ можно развивать. Аргументом в пользу этой позиции служит тот факт, что нервные пути мозга продолжают развиваться вплоть до середины человеческой жизни.

* Групповой тренинг
* Индивидуальный тренинг
* В семейном воспитании

Смысл всех существующих психотехник, развивающих рефлексию – достижение и поддержание высокой психической, духовной и физической формы по средствам направленного мысленного сосредоточения. Большинство программ, направленных на развитие рефлексии человека, основано на четырёх принципах или способах самопознания и саморегуляции и комплексы упражнений направленных на развитие рефлексии.

Список литературы

1. Демина Л.Д., Ральникова И.А., учебное пособие "Психическое здоровье и защитные механизмы личности". http://www.irbis.asy/mmc/demina

2. Краткий психологический словарь http://www.dedeve.narod.ru/slovar/

3. Левитес Д. "Хорошо ли мы работаем, когда думаем. Что работаем хорошо?" http://www.1september.ru

4. Локк.Дж Опыт о человеческом разуме.Избр.филос. произведения. М.,1960

5. Маралов В.Г. Основы самопознания и саморазвития. Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений-М: Издательский центр "Академия", 2001

6. Мириманова М.С. "Рефлексия как системный механизм развития". http://www.researcher.ru

7. Педагогический энциклопедический словарь http://www.dictionary.fio.ru

8. Рубенштейн С.Л. Основы общей психологии.-М.,1989,Т1

9. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Личностно-рефлексивный аспект формирования решения творческих задач //Вопросы психологии 1983, №2

10. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Проблемы психологического изучения рефлексии и творчества //Вопросы психологии 1983, №5

11. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Современные проблемы психологии творчества, рефлексии и проектирования //Вопросы психологии 1984, №5

12. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. "Психология рефлексии: проблемы и исследования". http://www.psyhiatry.ru

13. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Типы и функции рефлексии в научном мышлении. Куйбышев, 1983

14. Столин В.В. Самосознание личности. М.,1983

15. Щедровицкий Г.П. Избранные труды.-М.,1995

16. Щедровицкий Г.П. Рефлексия и ее проблемы. М.,1975

17. Щедровицкий Г.П. "Коммуникация, деятельность, рефлексия". http://www.circle.ru

1. Абульханова К.А. Социальное мышление личности // Современная психология: состояние и перспективы исследований. Часть 3. Социальные представления и мышление личности. М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2002, с. 88-103
2. Геранюшкина Г.П. Социальный интеллект: методики оценки и развития. Иркутск. 2003.
3. Кудрявцева Н.А. Единство интеллекта. Научный отчет (Грант РФФИ 1993-1994).- СПб.,1995.
4. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования /Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина.М., 2004. С. 29-39.
5. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭмИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3 – 22

Овсянникова В.В., Люсин Д.В. Когнитивные характеристики, связанные с переработкой эмоциональной информации // Культурно-исторический подход и исследование процессов социализации. Материалы пятых чтений памяти Л.С. Выготского (Москва, 15 - 17 ноября 2004 года) / Под ред. В.Ф. Спиридонова, Ю.Е. Кравченко. М.: РГГУ, 2005. С. 280 - 293.

1. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. Т. 1, № 4, 2004. С. 3 - 26.
2. Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования /Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина.М., 2004.
3. Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. М., 2004. С. 11-29.
4. Юркевич B.C. Проблема эмоционального интеллекта // Вестник практической психологии образования. 2005.№ 3 (4). Июль—сентябрь. С. 4-10.

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3. С. 78 — 86.

2. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57 — 65.

3. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

4. Кабатченко Т. С. Психология управления: — М.,: Педагогическое общество России, 2000.

5. Карпович Т.Н. Психологическая диагностика социального интеллекта личности. - Мозырь., Изд-во Содействие, 2007.

5. Майкл Джордж. Бережливое производство + шесть сигм: — М.,: Альпина Бизнес Букс, 2006.

6. Аналоуи Ф., Карами А. Стратегический менеджмент: — М.,: ЮНИТА-ДАНА, 2005.

7. Bradberry, T. & Greaves, J. (2005). The Emotional Intelligence Quick Book, (New York: Simon and Schuster). Bradberry, T. and Greaves J. (2005) "Heartless Bosses, " The Harvard Business Review.

8. Гоулман Д. С чего начинается лидер: С чего начинается лидер. — М. Альпина Бизнес Букс, 2006.

1. Социальный интеллект. Теория, измерения, исследования // Под ред. Д.В.Люсина, Д.В.Ушакова. . - М.: Институт психологии РАН, 2004.
2. Михайлова Е.С. Социальный интеллект. Концепции, модели, диагностика. – СПб.: Изд-во СПб ун-та.
3. Михайлова (Алешина) Е.С. Тест Дж. Гилфорда и М. Салливена. Диагностика социального интеллекта. Руководство пользователя. - СПб.: ГП "ИМАТОН", 1999. 56 с.
4. Гилфорд Дж. Три стороны интеллекта // Психология мышления. Под ред A.M. Матюшкина. М., 1965.С.433-456.
5. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования /Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина.М., 2004. С. 29-39.
6. Практический интеллект / Подобщ. ред. Р. Стернберга. СПб., 2002. 4.
7. Рабочая концепция одаренности. М.: Магистр, 1998. 5.
8. Савенков А.И. Конкурс интеллектуалов для старших дошкольников // Детское творчество. 1998. № 1.С.12-14. 6. Семаго Н.Я.
9. Исследование эмоционально-личностной сферы ребенка при помощи комплекса проективных методик // Школа здоровья.1998. Т. 5. № 3-4. 7.
10. Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. М., 2004. С. 11-29. 8.
11. Юркевич B.C. Проблема эмоционального интеллекта // Вестник практической психологии образования. 2005.№ 3 (4). Июль—сентябрь. С. 4-10.