

УДК 159.923

Е.С. Лученкова¹, А.П. Мядель²¹канд. ист. наук, доц., зав. каф. «Социально-гуманитарные дисциплины»
Витебского государственного технологического университета²канд. филос. наук, доц., доц. каф. «Социально-гуманитарные дисциплины»
Витебского государственного технологического университета
e-mail: ¹elena.stepanovna@tut.by; ²apalych61@mail.ru**СОЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПЕРЕХОДНОГО ОБЩЕСТВА
В ГНОСЕОЛОГИЧЕСКОМ ДИСКУРСЕ БИХЕВИОРИЗМА**

Раскрывается содержание понятия «социальный интеллект», которое определяется как способность к работе в сотрудничестве с другими людьми, а также к вербальной и невербальной коммуникации. Дана развернутая характеристика информационного обмена, и определены условия его успешного осуществления, которыми являются наличие процесса обратной связи, средств коммуникации, коммуникативных барьеров, феноменов межличностного влияния, различных уровней передачи информации или субъективных каналов восприятия и передачи информации, влияния пространства и времени на передачу содержания информации. Показаны специфика и содержание процессов селективного внимания и селективного восприятия и акцентировано внимание на видах и особенностях активного слушания. Обоснован вывод о необходимости изучения механизмов передачи и усвоения информации в условиях роста информационных рисков и угроз в современном мире.

Введение

Общемировой тренд современного этапа цивилизационного развития человечества состоит в переходе от индустриального общества к обществу информационному и далее к сетевому. Процесс транзитивности сопровождается кризисными явлениями разной степени глубины всех элементов социальной структуры. Для государств постсоветского пространства ситуация перехода отягощена необходимостью преодоления тоталитарного наследия прошлого и созидания демократических форм социальной организации. На этом пути происходит существенная деформация традиционных ценностей. Ответственное отношение к труду как источнику материального благосостояния и средству совершенствования личности заменяется культом обогащения любым способом, падает доверие к институтам государственной власти, политическим партиям и иным общественным организациям. Социум зачастую теряет объединяющее начало и переходит в «атомарное» состояние. Преодоление кризисных явлений в значительной мере зависит от переориентации массового сознания в сторону демократических норм и ценностей и выработки механизмов социальной адаптации граждан к радикально изменившимся условиям общественного бытия. При этом процессы социальной трансформации, как правило, инициируются властными структурами методом проб и ошибок без глубокого научного анализа новых условий существования социума. Подобный анализ должен осуществляться на междисциплинарном уровне и включать в себя философско-мировоззренческие, культурологические, исторические и социально-психологические аспекты социальной модернизации. Одним из инструментов теоретико-методологического осмысления проблемы социального транзита способна стать экспликация гносеологического потенциала категории «социальный интеллект» в рамках концепции бихевиоризма.

Понятие социального интеллекта

Термин «социальный интеллект» ввел в научный оборот американский психолог и педагог Э. Торндайк, который обозначал им «способность добиваться успеха в меж-

личностных ситуациях, способность управлять мужчинами и женщинами, мальчиками и девочками – вести себя мудро в человеческих взаимоотношениях» [1, с. 179].

Почти за сто лет (с 1920 г.) данная дефиниция многократно уточнялась и дополнялась. Например, известный канадско-американский исследователь Ф.Е. Вернон под социальным интеллектом понимал способность ладить с другими людьми в целом; умение вести себя свободно и непринужденно в обществе других людей; знание социальных вопросов и проблем; чувствительность к стимулам, исходящим от других членов социальной группы [2, с. 44].

Американский психолог Дж. Гилфорд рассматривал социальный интеллект как систему интеллектуальных способностей, связанных прежде всего с познанием поведенческой информации. При этом главный упор делал на когнитивные способности:

- 1) определения характера внутренних ментальных состояний индивида;
- 2) группировать ментальное состояние других людей на основании их схожести;
- 3) интерпретировать значимые связи между поведенческими актами;
- 4) интерпретировать последовательность социального поведения;
- 5) гибко реагировать на изменения в социальном поведении;
- 6) предугадывать, что произойдет в дальнейшем [3, с. 124–145].

Исходя из приведенных определений социального интеллекта, можно говорить о сущностном содержании этого понятия – владение навыками социального поведения, которое предполагает способность к работе в сотрудничестве с другими людьми и коммуникации как вербальной, так и невербальной. Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые возникают между людьми в процессе совместной деятельности и общения.

Информационный обмен

Информационный обмен – это глобальное явление современной жизни, которое выходит за пределы простого человеческого общения. В коммуникативном процессе происходит не простое движение информации, а ее активная передача от партнера к партнеру, которые посредством системы знаков могут влиять друг на друга. Условиями межличностного информационного обмена являются наличие:

- а) процесса обратной связи;
- б) средств коммуникации;
- в) коммуникативных барьеров;
- г) феноменов межличностного влияния;
- д) различных уровней передачи информации или субъективных каналов восприятия и передачи информации;
- е) влияния пространства и времени на передачу содержания информации.

В восприятии индивидом окружающего мира участвуют два типа информации. Информация первого рода включает в себя весь комплекс ощущений и восприятий, который получает человек благодаря органам чувств. Она не навязывает личности никакой объективной реальности и обретает смысл только по отношению к информации второго рода. Информация второго рода – опыт, надежды, ожидания, страхи, симпатии и антипатии, запас знаний, а также душевное состояние в момент получения сообщения. Эмоции для человека особенно важны потому, что все входящие сообщения сначала обрабатываются той частью мозга, которая отвечает за чувства, а уже потом поступают в высшие отделы для более объективного рационального анализа. Данный процесс иногда называют «бабочкой» коммуникации. Этот образ служит иллюстрацией того, что не только смысловая составляющая сообщения, но и его внутреннее содержание, внешняя обстановка достигает областей сознания личности. Другая информация воздействует на подсознательном уровне. Следовательно, на субъективную оценку по-

лучаемого слушателем сообщения наибольшее влияние оказывают три элемента: личная значимость, селективное внимание, селективное восприятие.

Большинство людей наибольшее внимание уделяют тем сообщениям, которые имеют максимальную личностную значимость. Чем большую личностную значимость имеет сообщение, тем выше шансы, что оно достигнет цели. В то же время отправителю сообщения необходимо, чтобы вся информация дошла до получателя. Чтобы справиться с несоответствием между потенциально достигнутой информацией и возможностью мозга ее обрабатывать, индивид должен проявлять высокую степень изобретательности. Эта цель достигается посредством двух процессов.

Селективное внимание и селективное восприятие

Селективное внимание действует на уровне низших отделов мозга, где определяется значимость поступающих сообщений. Многие суждения и действия индивида определяются ощущениями, в основе которых лежит информация из области подсознательного. Селективный отбор внимания происходят только те сообщения, которые по какой-то причине выделяются из окружающего объема информации: сообщения, особенно важные в данный момент; сообщения, совпадающие со взглядами, ценностями и установками личности; сообщения, содержащие новую или неожиданную информацию. Из этого следует, что селективное внимание, оценивая значимость ситуации, рассматривает доступный человеку блок информации первого рода в терминах сочетания информации второго рода, которая накладывается на него. Точно так же каждый видит то, что ожидает увидеть, воспринимает то, что ожидает воспринять. Узнавая о каком-либо объекте, индивид формирует у себя ожидание относительно этого объекта. Подобные ожидания часто ассоциируются с убеждениями, стереотипами, установками, эмоциями и ощущениями.

Таким образом, внимание и восприятие избирательны и субъективны: далеко не всегда содержание сообщения и его интерпретация тождественны. Следовательно, подготовка любого важного сообщения требует определение его цели, содержания, количества времени для передачи. Соответственно, условиями эффективного общения выступают: а) осведомленность о потребностях аудитории; б) внимание к структуре своего сообщения; в) способность справиться с волнением в инертной или враждебной аудитории. Центральное место в этой триаде занимает осведомленность о потребностях слушателей. Механизмом обратной связи здесь выступает активное слушание, благодаря которому можно понять мотивы и побуждения собеседников, а также оценить, к каким типам сообщений они окажутся наиболее или наименее восприимчивы.

В практике общения различают три вида активного слушания.

1. **Оценивающее слушание.** При этом виде коммуникации следует оставаться непредвзятым, обращать внимание на тон сообщения. Очень полезным является изучение лица собеседника, его жестов и поз. При таком виде слушания можно определить состояние собеседника. Например, напряженность в сочетании с нервными, суетливыми движениями указывает на стресс. Длинные паузы или повторения тоже вызывают тревогу. Особое внимание следует уделять парапраксии – невольным оговоркам, которые, как правило, указывают на подсознательные чувства относительно кого-либо или чего-либо. Оценивающее слушание можно сделать максимально эффективным, если использовать прием, носящий название ПИН: надо начинать с фокусировки на Позитивных моментах в общении с собеседником, находить Интересное и только потом обращаться к Негативным аспектам его идей.

2. **Рефлексивное слушание** предполагает пересказ и повторение того, что только что было сообщено. Данный прием позволяет проверить полноту понимания сообщения, что помогает избежать ошибок и недоразумений в общении. Кроме того, реф-

лективное слушание помогает обнаруживать ошибки в самом общении, поскольку иногда услышав пересказ собственных идей, говорящий способен сам осознать их истинный смысл.

3. *Эмпатическое слушание* позволяет идентифицировать на основе использования языка и движений глаз стиль общения, предполагаемый собеседникам. Этот вид слушания предполагает следование некоторым правилам:

- 1) четкое представление о цели общения;
- 2) обеспечение предварительного психологического преимущества путем проявления инициативы в общении;
- 3) позитивный настрой и проявление внешней заинтересованности в общении;
- 4) проверка своего понимания услышанного посредством вопросов «кто?», «что?», «когда?», «где?», «почему?» и т.п.;
- 5) особое внимание к паузам, колебаниям или повторениям, которые указывают на волнение собеседника.

Эти виды слушания составляют суть обратной связи, которая необходима при выработке единой знаковой системы и единого понимания обсуждаемых вопросов во время общения. Адекватная интерпретация сообщения во многом зависит от визуальной репрезентативной системы. Наблюдения за ораторами свидетельствуют, что в разные моменты общения движение их глаз различно. В определенные моменты разговора одни люди поднимают глаза вверх и вправо, другие смотрят в сторону и влево, третьи опускают глаза вправо и вниз. Специалисты в области нейролингвистического программирования утверждают, что эти движения глаз неслучайны и характеризуют реакцию данного индивида на окружающую действительность. В нейролингвистическом программировании выделяют три вида модальности: визуальную, аудиальную и кинестическую.

Визуалы – люди, которые мыслят преимущественно образами и картинками. Они перемещают взгляд влево вверх, когда вспоминают реальное событие, и вправо вверх, когда что-нибудь придумывают. Поэтому, общаясь с визуалами, в свою речь следует включать такие слова, как «показать», «ясно», «видеть», «смотреть» и использовать такие фразы: «Я вижу, вы хотите сказать...», «Хотел бы взглянуть на это...», «Позвольте продемонстрировать» и т.д.

Аудиалы – люди, мыслящие преимущественно звуками и словами. Они перемещают взгляд влево в сторону, когда вспоминают реальные события, и вправо в сторону, когда что-нибудь придумывают. Для эффективного общения с людьми этого типа можно использовать фразы: «Я слышу, что вы говорите», «Мне нравится, как это звучит», «Я бы хотел рассказать вам о своих идеях...» и т.д. Когда их взгляд устремлен влево вниз, это свидетельствует о том, что они внимательно анализируют сказанное и говорят о необходимости паузы в общении.

Кинестетики – люди, которые хорошо осознают движение и реакции своего тела. Они часто обладают хорошей координацией и повышенной чувствительностью к жестам, позе и выражению лица других. Они переводят взгляд влево вниз, когда расслаблены, и вправо вниз, когда размышляют. Для эффективного общения с такими людьми обычно используют фразы, упоминающие о физическом контакте: «У меня такое ощущение, что мы на верном пути», «Позвольте коснуться некоторых основных положений...» и т.д.

Таким образом, необходимыми условиями успешного и эффективного общения являются понимание потребностей аудитории и максимальное приближение содержания сообщения и стиля изложения к этим потребностям. Только достигнув понимания,

можно определить структуру своего сообщения, которая позволит достичь поставленной цели.

Социальный интеллект – сложное многогранное явление со своей исторической динамикой и онтологическим содержанием, ядро которого составляют три понятия: «когнитивная (социальная) способность», «свойство личности» и «компетентность». В описании социального интеллекта главную роль играют социальные знаки, управление поведением и умение ладить с людьми.

Заклучение

С развитием компьютерно-информационных технологий в мировом сообществе особую остроту и актуальность приобрела проблема информационной безопасности. Международный терроризм, практика «гибридных» войн, наркотрафик и другие деструктивные проявления свидетельствуют о превращении информации определенного рода в подлинное оружие массового поражения. Осознание этой угрозы привело к необходимости выработки в нашей стране концепции информационной безопасности [4]. Практика последних лет показывает, что в обеспечении информационной безопасности решающее значение придается мерам ограничительного характера. Они призваны ограничить доступ к источникам информационного негатива. Не отрицая необходимости ограничений и запретов, следует отметить и их слабую сторону, а именно: реальные возможности современных компьютерных технологий в преодолении информационных барьеров. Не менее важным представляется изучение механизмов влияния информационных потоков на массовое сознание и выявление характера поведенческих реакций на них. Для этого необходима выработка маркеров определения уровня социального интеллекта общества, подбор оптимальных методик повышения уровня культуры межличностного общения, осуществление гуманитарной экспертизы управленческих решений. Реализация этих мер позволит существенно повысить качество социального планирования и прогнозирования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лунева, О. В. История исследования социального интеллекта / О. В. Лунева // Знание. Понимание. Умение. – № 4. – С. 177–182.
2. Лунева, О. В. Основные модели социального интеллекта / О. В. Лунева // Вестн. Костром. гос. ун-та. – 2012. – Т. 18. – С. 44–46.
3. Гилфорд, Дж. Три стороны интеллекта / Дж. Гилфорд // Психология мышления / под ред. А. М. Матюшкина. – М., 1965. – 533 с.
4. Президент: необходима эффективная деятельность по обеспечению информационной безопасности [Электронный ресурс] // СБ. Беларусь сегодня. – Режим доступа: <https://www.sb.by/>. – Дата доступа: 18.03.2019.

Рукапіс паступіў у рэдакцыю 05.04.2019

Luchenkova E.S., Myadel A.P. Social Intelligence Transition Society in Epistemological Discourse of Behaviorism

The article deals with the concept of «social intelligence», which is defined as the ability to work in collaboration with others, as well as verbal and non-verbal communication. Detailed characteristic of information exchange and the conditions for its successful implementation, namely the existence of feedback process, communication, communication barriers, phenomena of interpersonal influence, various levels of information transfer or subjective perception and information transfer channels, effects of space and time to transfer content is given. The specificity and content processes of selective attention and selective perception and attention on types and characteristics of active listening is shown. The author comes to the conclusion that it is necessary to study the mechanisms of transmission and assimilation of information in the context of growing information risks and threats in the modern world.