

СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ В СТРУКТУРІ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦІЇ

Н. В. Альохіна

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Анотація. Статтю присвячено теоретичному аналізу соціального інтелекту як структурного компонента соціальної компетентності фахівця фармації. В роботі аналізуються різні підходи до тлумачення змісту понять «соціальна компетентність» та «соціальний інтелект» та взаємозв'язку між ними. Визначені структура соціальної компетентності, компоненти і функції соціального інтелекту. У статті надано характеристику змісту професійної діяльності провізора та висвітлено особливості професійного спілкування працівників аптечних закладів. Розглядаються показники соціальної компетентності фахівців фармації і компоненти соціального інтелекту, у яких реалізуються зазначені показники.

Ключові слова. Соціальна компетентність, соціальний інтелект, професійна діяльність.

Аннотация. Статья посвящена теоретическому анализу социального интеллекта как структурного компонента социальной компетентности специалиста фармации. В работе анализируются различные подходы к толкованию понятий «социальная компетентность» и «социальный интеллект», взаимосвязь между ними. Определены структура социальной компетентности, компоненты и функции социального интеллекта. Охарактеризованы содержание профессиональной деятельности провизора и особенности профессионального общения. Определены показатели социальной компетентности фармацевтов и компоненты социального интеллекта, в которых реализуются эти показатели.

Ключевые слова. Социальная компетентность, социальный интеллект, профессиональная деятельность.

Summary. The article is devoted to the theoretical analysis of social intellect as a structural component of social competence of druggists. The concepts "social competence", "social intellect", components and functions of social intellect have been

described. In the article an author described the features of professional activity and professional intercourse of pharmacists. The indexes of social competence of druggists and components of social intellect, realization of these indexes in professional activity of pharmacist have been determined.

Key words. Social competence, social intelligence, professional activity, pharmacist.

Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку і функціонування суспільства зростає значущість соціальної та комунікативної компетентностей як важливого фактора професійної підготовки фахівців будь-яких галузей і особливо представників професій типу «людина-людина», які здійснюють роботу з людьми з урахуванням знань про особистість і поведінку. Ефективність професійної діяльності фахівця зумовлена не лише професійними знаннями, вміннями та навичками, але і його мобільністю, здатністю адекватно реагувати на нові соціальні очікування, прагненням до професійного самовдосконалення.

Сучасному провізору все частіше доводиться виступати не в ролі аптечного технолога, а в якості консультанта з вибору лікарських засобів, часу і режиму їх застосування з метою ефективної та безпечної фармакотерапії для хворих, лікарів. Вирішити проблему забезпечення професійної діяльності фахівця фармації без аналізу психологічних факторів, що впливають на успішність цієї діяльності, майже неможливо. Соціальний інтелект виступає провідним компонентом соціальної компетентності й забезпечує ефективність та успіх виконання професійної діяльності. Рівень розвитку соціального інтелекту в багатьох аспектах зумовлює особливості взаємодії людини з іншими людьми і з колективом в цілому. Це актуалізує потребу в більш детальному науковому аналізі соціального інтелекту як фактора успішності професійної діяльності фармацевта та провізора.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У психологічній науці дослідженням соціального інтелекту займалися зарубіжні і вітчизняні вчені. Так, визначенню змісту і функцій соціального інтелекту присвячені роботи зарубіжних і вітчизняних вчених Е. Торндайка, Г. Олпорта, Дж. Гілфорда, Н. Амінова, В. Куніциної, А. Южанінової та ін. Реалізація соціального інтелекту у професійній

діяльності досліджувалася І. Башировим, Є. Михайловою, М. Молокановим та іншими вченими. Але слід зазначити, що вітчизняні дослідження з цієї проблеми не є численними і обмежуються переважно дослідженнями соціального інтелекту майбутніх психологів та педагогів.

Соціальна компетентність у західній науці досліджується вже декілька десятиріч, але єдиного погляду на тлумачення цього поняття не існує. В Росії проблеми соціальної компетентності досліджує наукова школа під керівництвом В. Масленнікової. Коло вітчизняних досліджень, в котрих розкривається вивчення структури та змісту соціальної компетентності фахівців, є досить обмеженим [2]. Більшість українських дослідників займалися аналізом професійної та комунікативної компетентностей; професійна та комунікативна компетентності фахівців фармації розглянуті у роботах Л. Кайдалової [3], Л. Пляки, Л. Галій, а соціальна компетентність фармацевтів ученими майже не розглядалася [3, с. 304]. Тому, проблема змісту та структури соціальної компетентності, її ролі у професійній діяльності фахівця фармації потребує подальшого вивчення.

Метою нашого дослідження є теоретичний аналіз реалізації соціального інтелекту як компоненту соціальної компетентності в професійній діяльності фахівців фармації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Звернемося до особливостей професійної діяльності сучасного провізора аптечного закладу.

Сьогодні професійна діяльність провізора містить близько тридцяти різноманітних елементів роботи. В його професійні обов'язки входять: забезпечення рецептурними лікарськими засобами населення та лікувально-профілактичних закладів; здійснення фармацевтичної опіки та забезпечення безрецептурними лікарськими засобами при проведенні пацієнтами самолікування; проведення моніторингу призначень лікарських засобів, відстеження результатів лікування та виникнення побічних дій. Також професійна діяльність провізора передбачає надання консультацій пацієнтам за загальними питаннями збереження здоров'я як безпосередньо в аптечному закладі, так і по телефону, надання першої долікарської допомоги.

Зауважимо, що професійну діяльність фахівця фармації не можна розглядати відокремлено від професійного спілкування. Професійне спілкування провізора з пацієнтом включає отримання інформації, роз'яснення, навчання, переконання, емоційну підтримку та відбувається у такі етапи: 1) встановлення контакту з відвідувачем аптеки; 2) консультування і надання пропозицій щодо лікарського препарату; 3) у разі незадоволення потреб пацієнта – додаткова співбесіда; 4) завершення діалогу. Ефективність професійного спілкування залежить від розвитку певних компетентностей фахівця, а саме комунікативної, психологічної, соціальної [3].

Для позначення здатності людини ефективно взаємодіяти із оточуючими у психологічній науці використовують термін «соціальна компетентність». В окремих літературних джерелах [4] автори наголошують, що однією з найважливіших складових соціальної компетентності є комунікативна компетентність, до якої відноситься володіння комунікативними вміннями й навичками та знання культурних норм, правил та обмежень у спілкуванні. Суттю соціальної компетентності є якість поведінки. На думку С. В. Нікітіної, інструментарій компетентної поведінки дозволяє людині правильно розуміти бажання, очікування та вимоги інших, враховувати їх права та уявляти, як із урахуванням певних обставин та часу поводити себе, беручи до уваги інших людей, обмеження соціальних структур та соціальні вимоги [8, с.77].

Як ми вже відзначали, проблемі соціальної компетентності більше уваги приділяється у зарубіжних дослідженнях, ніж у вітчизняних, але загальноприйнятого визначення цього терміну немає. Найчастіше вчені вказують окремі завдання, які вирішуюються за допомогою зазначеного конструкта:

- здатність індивіда ефективно і адекватно вирішувати різні проблемні ситуації;
- ефективність індивіда у повсякденній взаємодії із власним оточенням;
- вміння досягати поставлених соціальних цілей у специфічних умовах із використанням відповідних засобів;

– здатність користуватися ресурсами соціального оточення й особистісними ресурсами з метою досягнення позитивних результатів;

– здатність ефективно брати участь у складних міжособистісних взаємодіях, розуміючи та використовуючи інших людей і т. ін. [5].

У роботі М. Гончарової-Горянської, присвяченій аналізу праць зарубіжних авторів, виокремлено три підходи щодо визначення змісту соціальної компетентності:

1) на основі конкретних соціальних навичок (певні стратегії, що використовує особистість для ефективної взаємодії з соціумом);

2) на основі параметрів виміру соціальної компетентності (ситуативні прояви рівня соціальної компетентності);

3) на основі якості поведінки соціально компетентної особистості (сукупність певних якостей особистості, особливості її характеру та поведінки [2, с.72].

Щодо вітчизняних досліджень, на наш погляд, найбільш повне визначення соціальної компетентності зробила В. Куніцина, розуміючи під цим терміном систему знань про соціальну діяльність і про себе, систему складних соціальних умінь і навичок взаємодії, сценаріїв поведінки в типових соціальних ситуаціях, що дозволяють швидко й адекватно адаптуватися, приймати рішення, діяти за принципом «тут, зараз і найкращим способом» [4, с. 480]. Автор вважає соціальну компетентність оперативним поняттям, котре має часові й історичні межі, а основними функціями соціальну орієнтацію, адаптацію, інтеграцію загально-соціального й особистого досвіду. До структури соціальної компетентності, на думку В. Куніциної, входять оперативна соціальна, вербальна, комунікативна, соціально-психологічна компетентності та еґо-компетентність [4, с. 481].

На думку О. Бодальова, соціальна компетентність мало залежить від природньо-фізіологічних якостей, вона формується під впливом зовнішніх факторів. Складовими соціальної компетентності є соціальний інтелект та психологічна гнучкість [6].

Із поняттям соціальної компетентності тісно пов'язане поняття соціального інтелекту, і деякі науковці використовують ці поняття як синоніми [5]. Однозначного

визначення такого складного явища як соціальний інтелект сьогодні у психологічній науці не існує, але умовно можна виділити основні підходи до розуміння змісту соціального інтелекту.

Автори першого підходу (Г. Айзенк, Дж. Гілфорд та ін.) вважають, що соціальний інтелект є різновидом загального інтелекту і виконує мисленнєві операції з соціальними об'єктами. Представники другого підходу (Д. Векслер, Е. Торндайк та ін.) визначають соціальний інтелект як самостійний вид інтелекту, який забезпечує адаптацію людини у соціумі і спрямований на вирішення життєвих задач. Третій підхід поєднує вчених, які у соціальному інтелекті вбачають інтегральну здатність людини спілкуватися з іншими. Ця здатність залежить від особистісних характеристик та рівня розвитку самосвідомості [7, с. 20-21].

Уперше термін «соціальний інтелект» було введено Е. Торндайком в 1920 році для позначення «далекоглядності у міжособистісних відносинах». На думку Е. Торндайка, існує три види інтелекту: абстрактний (здатність розуміти та оперувати ідеями), механічний (здатність розуміти та оперувати конкретними предметами) і соціальний (здатність розуміти людей і взаємодіяти з ними). Провідна функція соціального інтелекту – прогнозування поведінки [5].

Згідно з Г. Олпортом, соціальний інтелект – це особливий «соціальний дар», що забезпечує рівновагу поведінки і стабільні відносини з оточуючими, результатом якого є соціальне пристосування [4]. Г. Айзенк розглядав соціальний інтелект як результат розвитку загального інтелекту під впливом соціокультурних умов [5].

У концепції Дж. Гілфорда соціальний інтелект представлено як систему інтелектуальних здібностей, незалежну від факторів загального інтелекту і пов'язану насамперед із сприйняттям та переробкою інформації про поведінку [7].

У працях вітчизняних психологів соціальний інтелект найчастіше розглядається в аспекті комунікативної компетентності. Так, Ю. Ємельянов визначив його як «стійку, засновану на специфіці мисленнєвих процесів, афективного реагування і соціального досвіду здатність розуміти себе, а також інших людей, їх взаємовідносини і прогнозувати міжособистісні події» [5]. Формуванню соціального інтелекту сприяє наявність сензитивності, а онтогенетичною його основою є

емпатія. Основними функціями соціального інтелекту є адаптивна, пізнавальна, прогностична, регулятивна, комунікативна. Автор пропонує термін «комунікативна компетенція», схожий із поняттям «соціальний інтелект», і доповнює його елементами, що відносяться до усвідомлення діяльнісного середовища, яке оточує людину.

М. Бобнєва [5] розглядала соціальний інтелект у системі соціального розвитку особистості і визначала його як особливу здібність людини, що формується у процесі її діяльності в соціальній сфері, в сфері спілкування і соціальних взаємодій. За принципіальною думкою авторки, між рівнем загального інтелектуального розвитку і рівнем соціального інтелекту немає однозначного зв'язку. Високий інтелектуальний рівень є необхідною, але недостатньою умовою соціального розвитку особистості: людина з високим рівнем загального інтелекту може характеризуватися соціальною неадекватністю і соціальною сліпотою.

Аналогічної думки щодо зв'язків між соціальним та загальним інтелектуальним розвитком дотримується й А. Южанінова [8]. Соціальний інтелект вона розглядає як особливу соціальну здібність у трьох вимірах – соціально-перцептивних здібностей, соціальної уяви і соціальної техніки спілкування. Під соціально-перцептивними здібностями А. Южанінова розуміє певне особистісне утворення, що забезпечує можливість адекватного відображення індивідуальних властивостей реципієнта, особливостей протікання його психічних процесів та проявів емоційної сфери. Соціальна уява визначається як здатність адекватного моделювання індивідуальних і особистісних особливостей людей на основі зовнішніх ознак, а також як здатність прогнозування характеру поведінки реципієнта в конкретних умовах. Соціальна техніка спілкування, на думку авторки, проявляється в здатності прийняти роль іншого, володіти ситуацією і спрямовувати взаємодії у потрібному русі, у багатстві техніки і засобів спілкування.

Змістовне визначення соціальному інтелекту дала В. Куніцина, розуміючи під соціальним інтелектом глобальну здатність, що виникає на базі комплексу інтелектуальних, особистісних, комунікативних та поведінкових рис, включаючи рівень енергетичної забезпеченості процесів саморегуляції [4, с. 470]. Саме ці риси

виступають основою для прогнозування розвитку міжособистісних ситуацій, інтерпретації інформації і поведінки, готовності до соціальної взаємодії та прийняття рішень. На її думку, соціальний інтелект зумовлює рівень адекватності й успішності соціальної взаємодії та дозволяє його зберегти під час емоційної напруги чи психологічного дискомфорту, у надзвичайних ситуаціях, стресі та при кризах особистості.

Структурні елементи соціального інтелекту, на наш погляд, ґрунтовно розкрито у роботі І. Ф. Баширова [1]. У соціальному інтелекті вчений виділяє когнітивний (соціальні знання, соціальна пам'ять, соціальне мислення, соціальне прогнозування, соціальна перцепція), емоційний (соціальна чуттєвість і здатність до саморегуляції) та комунікативно-організаційний (соціальна адаптивність та соціальна взаємодія) компоненти [1, с. 11].

Узагальнюючи результати аналізу психолого-педагогічної літератури [4, 7], можна зазначити, що соціальний інтелект виконує пізнавально-оцінну, комунікативно-ціннісну та рефлексивно-корекційну функції. Пізнавально-оцінна функція реалізується у визначенні індивідуальних можливостей задля досягнення результатів діяльності, реальної допомоги оточуючим, у визначенні змісту міжособистісних взаємодій. Завдяки цій функції забезпечується переробка інформації, яка необхідна для прогнозування результатів діяльності. З пізнавально-оцінною функцією соціального інтелекту у тісному взаємозв'язку знаходиться комунікативно-ціннісна функція. Через комунікацію людина отримує достовірну інформацію про соціальне середовище і здійснює зворотній зв'язок у вигляді ціннісних уявлень про нього. За рахунок ціннісного компоненту зазначеної функції формується ставлення до оточуючої дійсності та до того, що в ній відбувається. Рефлексивно-корекційна функція соціального інтелекту проявляється в усвідомленні людиною того, як вона сприймається іншими. Ця функція надає можливість корегувати взаємодію з соціальним середовищем і сприяє встановленню рівноваги між інтелектуальною та емоційною сферами особистості. У здійсненні професійної діяльності рефлексивно-корекційна функція соціального інтелекту забезпечить

стримання негативних емоцій, допоможе вийти зі стресу і обрати механізм психологічного самозахисту.

Зазначені функції соціального інтелекту є взаємообумовленими і співвідпорядкованими. Домінування певної функції залежить від змісту діяльності. Спостереження за роботою провізорів, їх опитування дозволило нам зробити певні висновки щодо реалізації функцій соціального інтелекту у професійній діяльності провізора-фармацевта. Отримані результати наведено у табл. 1.

Таблиця 1.

Реалізація функцій соціального інтелекту у професійній діяльності провізора

Функції соціального інтелекту	Компоненти соціального інтелекту	Показники соціальної компетентності у професійній діяльності провізора
Пізнавально-оцінна	Соціальні знання	Знання правил й етики професійної поведінки
	Соціальне мислення	Визначення почуттів, настрою
		Рефлексія вчинків інших людей
	Соціальне прогнозування	Складання плану власних дій
Соціальна перцепція		Вміння слухати і розуміти пацієнта
		Вміння розуміти невербальну інформацію
Комунікативно-ціннісна	Соціальна адаптивність	Вміння пояснювати, переконувати, впливати на пацієнта
		Відкритість у стосунках з іншими
	Соціальна взаємодія	Здатність і готовність працювати сумісно (з пацієнтами, колегами, лікарями, медичними працівниками тощо)
		Здатність до колективної взаємодії
Ціннісні орієнтації		Бажання задовольнити потреби пацієнта та надати йому належне фармацевтичне забезпечення
		Відповідальність за власні рішення, що приймаються
Рефлексивно-корекційна	Соціальне мислення	Рефлексія власного розвитку
	Соціальна чутливість	Емпатія
		Емоційна виразність
	Здатність до саморегуляції	
Емоційна стійкість		

Висновки та перспективи. Таким чином, соціальний інтелект є однією з найголовніших складових соціальної компетентності особистості. Рівень соціального інтелекту фахівця фармації виступає важливим психологічним фактором успішності професійного спілкування і взаємодії з відвідувачами аптек і пацієнтами, тому, на нашу думку, доцільним буде проведення емпіричного дослідження соціального інтелекту працівників аптек і фармацевтичної галузі.

Список використаних джерел

1. Баширов И. Ф. Социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности военного психолога : автореф. дис. на соискание уч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / И. Ф. Баширов. – М., 2006. – 22 с.
2. Гончарова-Горяньська М. Соціальна компетентність: поняття, зміст, шляхи формування в дослідженнях зарубіжних авторів / М. Гончарова-Горяньська // Рідна школа. – 2004. – № 7 – 8. – С. 71 – 74.
3. Кайдалова Л. Г. Професійна підготовка майбутніх фахівців фармацевтичного профілю у вищих навчальних закладах : монографія / Л. Г. Кайдалова. – Х. : НФаУ, 2010. – 364 с.
4. Куницына В. Н. Межличностное общение : Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2003. – 544 с.
5. Левикова Е. В. Социальная компетентность больных шизофренией подростков. Часть 1 [Электронный ресурс] / Е. В. Левикова. // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2010. N 2(10). URL: <http://psystudy.ru>
6. Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты) / Под ред. А. А. Бодалева, Н. В. Васиной. – СПб. : Речь, 2005. – 324 с.
7. Социальный интеллект : теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Изд-во «Институт психологи РАН», 2004. – 176 с.
8. Южанинова А. Л. К проблеме диагностики социального интеллекта Текст. / А. Л. Южанинова // Проблема оценивания в психологии. – Саратов, 1984. – С. 63 – 67.