

Крім того, за умови використання тільки якісних методів дослідники та їх клієнти реально заощаджують час та гроші. При цьому отримані результати можуть бути використані у якості достатньо надійної інформації для розробки маркетингових стратегій у стислі терміни. Як самостійна платформа для розробки стратегії, або як допоміжна інформація для проведення креативних WorkShops.

В комбінації з кількісними методами з допомогою розглянутих інструментів можна розробляти маркетингові стратегії на основі деталізованої та високонадійної інформації, що дозволяє не тільки оцінити актуальний потенціал брендів, але й спрогнозувати перспективи їх розвитку в майбутньому.

Література:

1. Беллак Л. О проблемах концепции проекции // Проективная психология / Л.Беллак. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. – С. 10-29.
2. Бурлачук Л.Ф. Введение в проективную психодиагностику / Л.Ф.Бурлачук. – Киев: Ника-Центр: Вист-С, 1997. – 126 с.
3. Леонтьев Д.А. Тематический Апперцептивный Тест (ТАТ) / Д.А.Леонтьев. – М.: Смысл, 2000. – 254 с.
4. Сергеев А.М., Бойченко Е.А. Поведение потребителей / А.М.Сергеев, Е.А.Бойченко. – М.: Eksmo Education, 2006. – 230 с.
5. Огилви Дэвид. Огилви о рекламе / Дэвид Огилви. – М.: Эксмо, 2007. – 232 с.
6. Энджел Д., Блнекуелл Р., Минард П. Поведение потребителей / Д.Энджел, Р.Блнекуелл, П.Минард. – СПб.: Питер, 2007. – 944 с.
7. Broadbent Simon. The Leo Burnett book of advertising/ Simon Broadbent. – Indiana University: Business Books, 1984. – 199 p.
8. Fox Stephen. The Mirror Makers: A History of American Advertising and Its Creators / Stephen Fox. – The University of Illinois Press, 1997. – 416 p.
9. Murray H. Thematic Apperception Test: Manual / H. Murray. – Cambridge, MA: Harvard University Press, 1971. – 137 p.

УДК 159.942

Льошенко О.А.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, факультет психології, асистент кафедри загальної психології, аспірант

СОЦІАЛЬНА ТА ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ: ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ

В статті подано загальний аналіз поняття компетентності особистості. Представлені два види компетентності – соціальна та емоційна. Подано їх коротку історичну довідку та порівняльний аналіз

Ключові слова: компетентність, соціальна компетентність, емоційна компетентність

В статье рассмотрен общий анализ понятия компетентности личности. Представлено два вида компетентности – социальная и эмоциональная. Предложена их краткая историческая справка и сравнительный анализ

Ключевые слова: компетентность, социальная компетентность, эмоциональная компетентность

The global analysis of competence of personality is considered in the article. Two types of competence are presented – social and emotional. Their short historical certificate and comparative analysis is offered.

Keywords: competence, social competence, emotional competence

Актуальність. Сьогодні демонструє нам необхідність зробити крок у напрямку диференціації понять. Усі феномени, з якими працює психологія, повинні бути ясними та зрозумілими. Спекуляції, ототожнення, підвищений інтерес та неточні визначення понять соціальної та емоційної компетентності ставлять перед нами завдання розкрити змістову наповненість феноменів. Важливість такого кроку підкреслюється тим, що емоційна та соціальна компетентність мають справу із особистісно важливою для людини інформацією.

Метою статті є визначення змісту соціальної та емоційної компетентності, їх співвідношення між собою.

Компетентність розглядається як інтегральне поняття, яке в широкому значенні слова можна розуміти як здібність виробляти та координувати гнучкі, адаптивні відповіді до поставлених вимог. Проблема компетентності не є новою, до неї ще раніше зверталися як зарубіжні, так і радянські вчені. Так, у кінці 1960 – на початку 1970 рр. у західній науці зароджується напрям – компетентний підхід у освіті, який досконалому вивченню піддає доктор психологічних наук Зимня Ірина Олексійовна і, на основі аналізу, виокремлює три етапи його розвитку. Для першого етапу характерним є введення понять “компетенція” та “комунікативна компетентність”, створення передумов для розмежування категорій “компетенція” та “компетентність” (1960-1970 рр.). Другий етап відмічається тим, що розпочинається активне використання понять компетенція та компетентність. Дж.Равен надає перше та розгорнуте трактування феномена компетентності, який, на його думку, складається із великого числа компонентів, які відносно незалежні один від одного. Деякі він відносить до когнітивної сфери, інші – до емоційної. Усі разом вони є запорукою ефективної поведінки. Усі компоненти, на думку Дж. Равена, є “мотивованими здібностями” [5]. Окрім того, науковець виокремлює 37 видів компетентностей, серед яких впевненість в собі, адаптивність, емоційне відношення до діяльності та ін. (1970-1990 рр). Третій етап пов’язується з виходом праці Меліти Капітоновни, де розгляду піддається професійна компетентність з позицій психології праці. Маркова А.К. виокремлює в структурі професійної компетентності 4 складові: професійні психологічні та педагогічні знання; професійні педагогічні вміння; професійні психологічні позиції; особистісні властивості. У більш пізніх працях Маркова А.К. виокремлює спеціальний, соціальний, особистісний та індивідуальний види професійної компетенції.

Можна відмітити, що іноді категорія “компетенція” ототожнюється із “поняттям” компетентність, іноді рахується як його частина, або як родове поняття [6]. Словник Д.М.Ушакова дає нам наступне розходження у інтерпретації даних двох понять. “Компетентність – поінформованість, авторитетність”, а “компетенція – коло питань, явищ, у яких особа має авторитетність, досвід” [7]. Цікаву інтерпретацію поняття компетентність дає А.В.Хуторський, який зауважує, що компетентність – це володіння людиною певною компетенцією, що включає особистісне відношення до неї й предмету діяльності [6]. Найчастіше, поняття компетентності намагаються пов’язати із кваліфікацією. Звернувшись до дефініцій розглянутих понять, слід зауважити, що значення даних понять на сьогодні ще продовжується формуватися. Нам доречно буде звернутися до більш детального розгляду поняття компетентність, яке в перекладі з латинської мови (compeus) – означає поінформованість, обізнаність. Аналіз літератури із даного

проблемного питання дозволяє виділити чотири підходи у визначенні поняття компетентності: по-перше, як здатність, здібність (О.Холостова, Д.Кун та ін.), по-друге, як сукупність досвіду (М.Рибаков, Т.Коновалова), по-третє, як набір умінь, навичок (С.Макаров, В.Цветков), по-четверте, як єдність психічних властивостей (О.Кононко, С.Беденко), по-п'яте, як ефективна модель дії (В.Слот, Х.Спанярд) [3]. Більшість науковців приходять до думки, що компетентність представляє собою комплекс знань, навичок та умінь, самовдосконалення, поглиблене розуміння себе, творчий підхід до проблем, які виникають, а також вміння застосовувати отримані теоретичні знання в практичному житті. Потрібно наголосити на специфічності питання компетентності. Це ґрунтується на тому, що даний термін є загальним для цілої низки наук. Так, соціологія, психологія, філософія розуміють компетентність як вищий рівень майстерності, глибоке розуміння поставлених проблем, творчий підхід та уміння навчатися [4].

Нині широкого вжитку та обговорення набули соціальна та емоційна компетентність. Ці поняття викликали у аудиторії підвищену цікавість та увагу і, у той же час, чимало неточних, метафоричних визначень цих понять.

Проблема щодо сутності, змісту та структури соціальної компетентності нині ще й досі залишається не достатньо розробленою. Кінець ХХ ст.. знаменує початок дослідження поняття “соціальної компетентності”. Вклад у вивчення цього феномена здійснили такі науковці, як: Ю. Меля, К. Рубин, Р. Хінтч, В. Ядов, А. Корнілова, І. Тетаренко, Л.Шабатура, С.Бахтєєва, О.Гиндина, Д.Єгоров, В.Цветков. В Україні досліджень з приводу аналізу “соціальної компетентності” замало. Більше уваги українські науковці приділяють поняттям “професійна компетентність”, “комунікативна компетентність”. Гідної уваги на українських теренах позбавлені соціальна, особистісна, емоційна види компетентності. Для того, щоб більш детально розглянути та проаналізувати поняття, потрібно звернутися до аналізу понять “компетентність”, яке було вже розглянуто вище, та “соціальний”.

“Соціальний” найчастіше розуміють як суспільний, пов'язаний із життям та відносинами людей у суспільстві. Тобто, соціальна компетентність – це поінформованість, знання у сфері суспільних відносин. Виходячи з того, що компетентність трактується як уміння навчатися, творчий підхід тощо, ми можемо дати наступне визначення соціальної компетентності, як адаптаційного явища. А саме, рівень адаптації людини до ефективного виконання соціальних ролей. Таким чином, соціальна компетентність має велике значення для поведінки людини. Її можна представити у вигляді відношення “Я” - “суспільство”, включає в себе уміння правильно організувати свій соціальний простір і, відповідно до цього, свою діяльність в цілому. Єдиного погляду щодо структури соціальної компетентності не існує. Так, виокремлюють наступні її складові: когнітивна, операційно-технологічна, мотиваційна, етична, поведінкова, соціально-ціннісна (Свірська Л.В.); індивідуально-особистісна, соціологічна, життєво-футурологічна (Шабатура Л.Н.). Ці складові надають можливість вважати соціальну компетентність комплексною характеристикою особистості, яку дуже складно обмежити, оскільки усі знання, якими володіє особистість, можна віднести до даної сфери.

Соціальна компетентність – це складне переплетення умінь, знань та дій, орієнтованих та організованих у відповідності до оточуючої соціальної

реальності, які відкривають та забезпечують можливість самореалізації у заданій системі [3]. Це відображення відносин “Я”-“суспільство”.

Достеменно розуміння емоційної компетентності потрібно здійснити також через розуміння понять “емоції”, “емоційний”. Найскладнішим питанням сучасної психології виступає проблема емоцій. Більшість науковців розглядає емоції як каркас духовного життя людини та її психічного розвитку. Проте, розкриття категорій емоційної сфери особистості нині є недостатнім. Це зумовлено важкістю дослідження емоційної сфери загалом. Людські емоції і почуття найяскравіше виражають духовні запити і прагнення людини, її ставлення до дійсності. К.Д. Ушинський писав, що “ні слова, ні думки, навіть вчинки наші не виражають так ясно нас самих і наше ставлення до світу, як наші почування” [8]. Емоція - це загальна активна форма переживання організмом своєї життєдіяльності. Емоції виступають специфічною формою переживання, що відображає значення об'єктів для суб'єкта. Емоційний – це той, хто насичений емоціями, виражає їх. Енциклопедичне визначення емоційної компетентності, шляхом зіставлення понять “емоційний” та “компетентність”, може звучати як поінформованість у емоційній сфері особистості. Тобто, рівень емоційної компетентності може свідчити про ступінь цілісності емоційного життя. Ввівши поняття “емоційна компетентність”, наближуємось до спроби діагностики емоційної сфери особистості.

Вперше на зарубіжних теренах поняття емоційної компетентності з'являється у працях Д.Гоулмана. На його думку, емоційна компетентність включає дві складові: особистісна компетентність, куди входять розуміння себе, саморегуляція та мотивація, і соціальна компетентність, яка охоплює емпатію та соціальні навички.

Стисло охарактеризуємо представлені блоки:

1. Розуміння себе - знання власних станів, переваг, ресурсів та інтуїції: емоційне розуміння себе (розуміння власних емоцій та їх наслідків); адекватна самооцінка (знання власних сил та меж); впевненість в собі (правильна оцінка власних достоїнств та здібностей).

2. Саморегуляція - управління власними внутрішніми станами, імпульсами, ресурсами: самоконтроль (контроль над руйнівними емоціями та імпульсами); надійність (відданість нормам честі та чесності); сумлінність (відповідальність за свої дії); пристосованість (гнучкість за необхідності змін); відкритість новому (готовність працювати з новою інформацією та новими підходами).

3. Мотивація - емоційні тенденції, які управляють чи полегшують досягнення цілей: мотив досягнення (прагнення до поліпшення чи до вдосконалення); обов'язковість (відданість цілям групи чи організації); ініціатива (готовність використовувати всі можливості); оптимізм (завзятість у досягненні мети, незважаючи на перешкоди та невдачі).

4. Емпатія - чутливість до почуттів, потреб та турбот інших: розуміння інших (сприйнятливості до почуттів та поглядів інших, активний інтерес до їх турбот); сприяння розвитку інших (сприйнятливості до потреб інших людей у розвитку і підтримка їхніх здібностей); орієнтація на обслуговування (розуміння та задоволення потреб інших); використання різноманіття (забезпечення сприятливих можливостей для різних людей); політична чутливість (розуміння відносин влади та емоційних переваг у групі).

5. Соціальні навички - вміння викликати бажані реакції у інших: переконання (володіння ефективними тактиками переконання); комунікація (відкрите сприйняття та переконливий зворотній зв'язок); розв'язання конфліктів (обговорення та розв'язання суперечностей); лідерство (надихання та управління індивідами і групами); каталізація змін (ініціювання чи управління змінами); створення зв'язків (формування ділових взаємовідносин); співробітництво та кооперація (спільна робота заради спільної мети); здатність працювати в команді (забезпечення групової взаємодії у досягнення спільної мети).

Як бачимо, так як і у випадку із соціальною компетентністю, усі здібності, представлені Д.Гоулманом, у якості структурних компонентів емоційної компетентності, відносяться не лише до емоційної сфери особи. Більш пізніми є дослідження емоційної компетентності Керолін Саарні. Дослідниця представляє емоційну компетентність у вигляді набору з восьми видів здібностей чи вмінь: усвідомлення власних емоційних станів; здатність розрізняти емоції інших людей; здатність використовувати словник емоцій та форми вираження, прийняті в даній культурі; здібність симпатичного та емпатичного включення в переживання інших людей; здібність розуміти, що внутрішній емоційний стан не обов'язково відповідає зовнішньому вираженню як у самого індивіда, так і у інших людей; здібність справлятися зі своїми негативними переживаннями; усвідомлення того, що структура та характер взаємовідносин в значній мірі визначається тим, як емоції виражаються у взаємовідносинах; здібність бути емоційно адекватним, тобто приймати власні емоції, якими би унікальними чи культурно детермінованими вони не були. К.Саарні, яка представляє ідею соціокультурної концепції, наголошує, що кожна людина природно прагне до самореалізації: у кожного з нас є бажання-інтенції до розвитку, до прагнення стати людиною сильною та цілісною [1]. Отже, ціль емоційної компетентності – це перетворення та прогресивний розвиток емоційної сфери суб'єкта з метою самовдосконалення, самореалізації, становлення суб'єкту зрілою особистістю, яка творить себе та сприяє творенню інших. Доцільно пам'ятати, що особистість – це мінлива істота, і, саме, конструкт емоційна компетентність дозволяє нам постійно та активно вибудовувати власний внутрішній світ, а також, навколишню взаємодію.

Існують також інші визначення емоційної компетентності. Так, її розуміють як здатність діяти із внутрішнім середовищем своїх почуттів та бажань, та ще, як здібність особистості здійснювати оптимальну координацію між емоціями та цілеспрямованою поведінкою.

Погляди на природу емоційної компетентності, як і на її визначення, також різняться. Думки розходяться. Одні науковці вважають, що природа емоційної компетентності має визначально генетичний характер. Представниками даної течії є К.Скайє та О.Гиндина. Інші науковці, у представництві О.О.Бодальова, Л.Лепіхової та Н.Бєлоцерковець вважають, що емоційна компетентність формується під впливом соціуму. Слід сказати, що на наш погляд, генетичний фактор повністю відкидати неможливо. Проте, найбільшу питому вагу у розвитку емоційної компетентності несе “соціальна ситуація розвитку особистості”. Отже, емоційна компетентність може і повинна виступати аспектом спеціального тренування. Орієнтація у власному емоційному світі, а звідси, адекватна поведінка надає можливість гармонійно взаємодіяти із оточуючими та світом загалом.

Аналізуючи поняття “соціальна компетентність” та “емоційна компетентність” можемо побачити, що у випадку із соціальною компетентністю людина повинна вміти правильно організовувати свій соціальний простір, використовуючи знання, вміння та дії. Ціль – успішна соціальна адаптація. Емоційна ж компетентність передбачає цілісний та прогресивний розвиток емоційної сфери особистості з метою самореалізації. Емоційна компетентність представляє собою набір знань, вмінь та навичок, які дозволяють адекватно діяти на основі обробки зовнішньої та внутрішньої емоційної інформації. ЕК заснована на співвідношенні генотипічних та соціальних факторів, які дозволяють збагачувати досвід особистості, сприяти швидкому аналізу емоціогенних ситуацій. На основі категоризації, запропонованої С.П.Дерев’янку, для понять соціальної та емоційної компетентності спільною може виступити категорія адаптація [2]. Обидва феномени можемо розглядати як сприяючі ефективному соціальному функціонуванню. Категорією, яка поєднує ці два поняття, може виступити категорія пізнання. До понять емоційна компетентність та соціальна компетентність слід застосовувати схему: отримання – обробка – організація – застосування.

Висновки. Соціальна та емоційна компетентність орієнтовані на спільну ціль – здійснення процесу пізнання з метою самоактуалізації особистості. Виокремлення окремих видів соціальної, емоційної, особистісної, комунікативної компетентностей обумовлено вимогами сьогодення, а саме колом завдань, з якими людина зіштовхується кожного дня і, які повинна вирішувати максимально продуктивно. Прогрес сьогодення ставить перед людиною завдання не лише запам’ятовувати інформацію та оперувати нею, але й вміти швидко адаптуватись до умов, які щохвилино змінюються.

Література:

1. Бреслав Г.М. Психология эмоций / Г.М.Бреслав. – М.: Смысл, 2007. – 544 с.
2. Деревянку С.П. Развитие эмоционального интеллекта в тренинговых группах / С.П. Деревянку // Психологический журнал. – 2008. – №2. – С. 79-84.
3. Докторович М.О. Соціальна компетентність як наукова проблема / М.О. Докторович // Психологія і суспільство. – 2009. - №3. – С.144-147.
4. Лазуріна Н. П. Толерантність як складова соціальної компетентності / Н. П. Лазуріна // Вісник Житомирського державного університету. – 2008. – № 39. - С. 19–22.
5. Равен Джон. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация / Джон Равен. — М.: Когито-Центр, 2002. – 396 с.
6. Ренке С.О. Теоретичні підходи до дослідження психологічної компетентності / С.О. Ренкке // Проблеми сучасної психології. – 2011. - №13. – С. 300-315.
7. Толковый словарь русского языка: в 4 томах / [Под ред. Д.Н.Ушаков]. – М.: ООО “Издательство Астрель”, 2000. – 848 с.
8. Ушинский К.Д. Педагогические сочинения в шести томах / Константин Дмитриевич Ушинский. – М.: Педагогика, 1990. – 528 с.
9. Шадриков В.Д. Введение в психологию: эмоции и чувства / В.Д. Ушинский. – М.: Логос, 2002. – 156 с.
10. Якобсон П.М. Чувства, их развитие и воспитание / П.М. Якобсон. - М.: Знание, 1976. – 61с.