

СОЦИАЛНА И ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ – МОДЕЛЪТ SPACE

ас. д-р Мартин Янков

Дефиниции

- Терминът „социална интелигентност“ е използван за първи път от Джон Дюи, но съвременното разбиране за това какво представлява този феномен тръгва от Едуард Торндайк, който разделя интелигентността на три вида: **абстрактна** (способността да се разбират и използва вербален и символен материал), **практическа** (способността да се използват реални предмети и обекти) и **социална** интелигентност. Неговата класическа дефиниция е следната: *„Социалната интелигентност е способността да се разбират и управляват мъже и жени, момчета и момичета – способността за разумно държание в отношенията с хората“*.
- П. Върнън предлага най-широката дефиниция на социална интелигентност – *общата способност за разбирателство с другите, познания по социални теми, способност за възприемане и интерпретиране на социални стимули, както и способност за разбиране на временните настроения и трайните личностни черти на другите*.
- Емоционалната интелигентност е въведена като конструкт от Питър Саловей и Джон Д. Майер. Техните идеи добиват широка популярност с книгата на Даниъл Голман „Емоционалната интелигентност“, където понятието е дефинирано като *способността да се разпознават, оценяват и контролирате собствените емоции и емоциите на другите*.

МОДЕЛЪТ SPACE

- Създател на модела е Карл Албрехт. Той работи в областта на организационното и бизнес консултиране и е автор на над 20 книги за лидерството, професионална реализация, организационно изпълнение и бизнес стратегии.
- Неговата книга „Социалната интелигентост“, където е въведен моделът SPACE, се изучава в бизнес специалности и намира широко приложение в практиката.
- Моделът не е строго научен. Терминологията е по-близка до ежедневната, отколкото до понятийния апарат на научната психология. Въпреки това практичността на модела го прави популярен и той е разглеждан в университетски курсове по организационно поведение и социална интелигентност.

Основни постулати

- Албрехт вярва, че съществуват хора, които проявяват висока абстрактна интелигентност, но въпреки това нямат социална интелигентност – „способността да се разбираме с другите и да ги убедим да ни сътрудничат“.
- Албрехт дефинира тази компетентност като „*базово разбиране на хората*“ и „*умения за успешно общуване с другите*“. Тоест неговият модел включва както когнитивно разбиране на социалната информация, така и поведение.

Основни постулати (2)

- Хората с ниски стойности по социална интелигентност са „токсични“, а тези с високи стойности – „подхранващи“.
- Токсичните поведения карат хората да се чувстват неоценени, неадекватни, застрашени, ядосани или виновни, а подхранващите поведения – да се чувстват способни, уважаване, обичани и ценени.
- Албрехт вярва, че ниските нива на социална интелигентност се дължат основно на липса на осъзнаване. Токсичните хора са толкова погълнати от собствените си трудности, че не осъзнават въздействието, което имат върху другите хора. Затова имат нужда от помощ да се видят отстрани по начина, по който ги виждат другите.

SPACE

- Моделът се нарича SPACE, защото съдържа пет компонентна:
 - **S:** Situational awareness (Осъзнаване на ситуацията)
 - **P:** Presence (Присъствие)
 - **A:** Authenticity (Автентичност)
 - **C:** Clarity (Яснота)
 - **E:** Empathy (Емпатия)
-
- На български е преведен като ОПАЯЕ

S: Situational awareness (Осъзнаване на ситуацията)

- Тази дименсия може да се определи като „социален радар“ или умението да се разчитат правилно ситуацияите и да се интерпретира поведението на хората в тези ситуации от гледна точка на възможните намерения и емоционални състояния.
- Най-общо казано, това е умението да се държим по начин, който е уместен спрямо изискванията на ситуацията.
- Осъзнаването на ситуацията включва познание на културните „холограми“ – неизказаните модели, парадигми и социални правила, които управляват различни ситуации. Това включва уважение към чуждата гледна точка и практически усет за това как хората реагират в ситуация на стрес, конфликт и неопределеност.
- Да имаш добър ситуационен радар означава да изпитваш интерес към другите хора. Когато човек е самопогълнат и обсебен от собствените си чувства, нужди и интереси, тогава той не е отворен към чувствата, нуждите и интересите на другите. В такъв случай би му било трудно да ги убеди да го приемат, харесват и да си сътрудничат с него.

S: Situational awareness (Осъзнаване на ситуацията)

- Разглеждат се три вида контекст на ситуацията:
- 1. Проксемичен – обхваща динамиката на физическото пространство, в което хората общуват, начина, по който управляват пространството и ефектите на пространството върху поведението.
- 2. Поведенчески – тук се включват поведенческите, емоционални и мотивационни модели, които присъстват в ситуацииите на взаимодействие между хората.
- 3. Семантичен контекст – езиковите и символни знаци, които показват – открито или скрито – характера на взаимоотношенията в общуването между двама или повече души.

P: Presence (Присъствие)

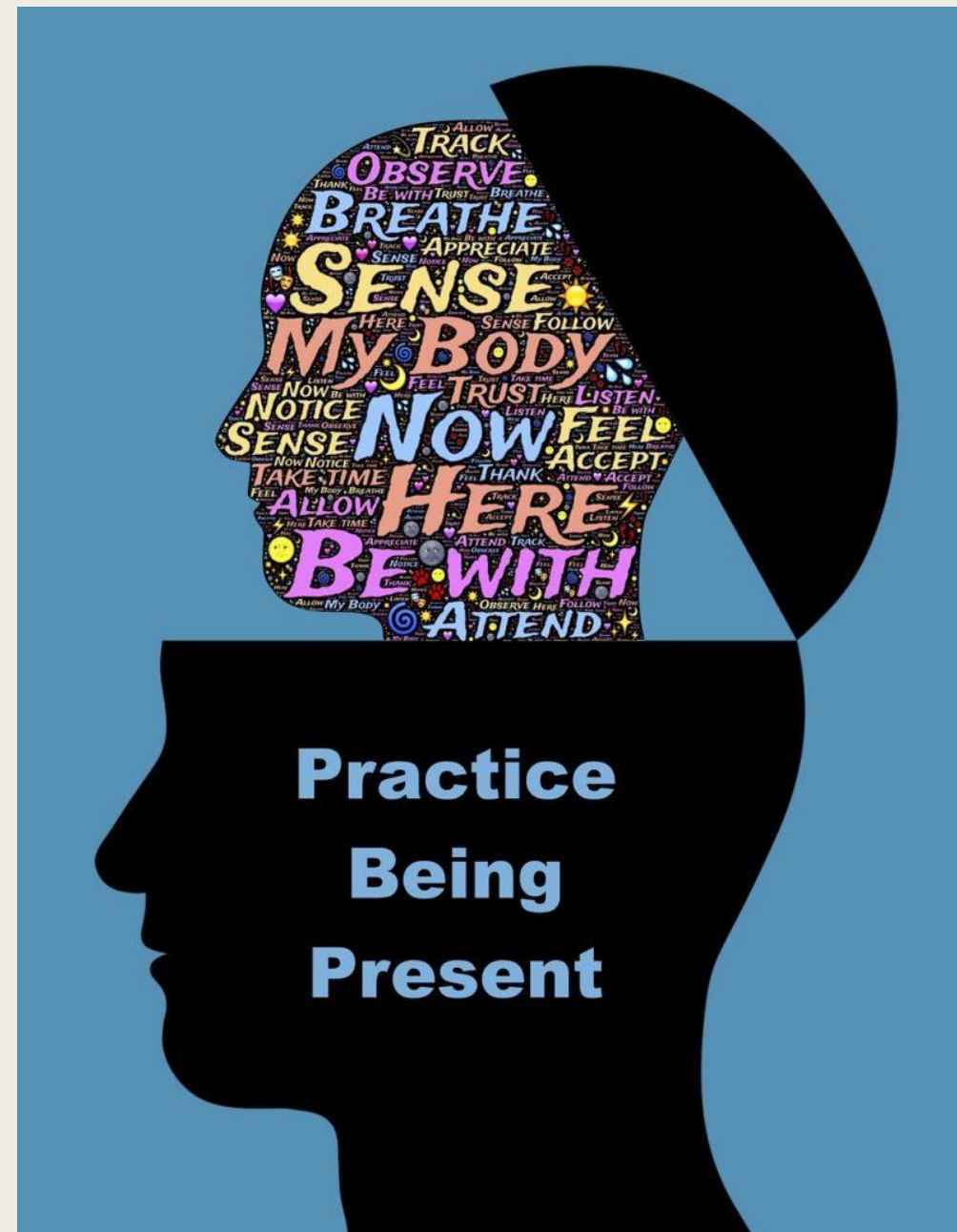
- Присъствието е това, което в ежедневието се нарича „държание“, „маниери“, „излъчване“ – богата гама от вербални и невербални модели, включващи външния вид, позата, качествата на гласа, жестовете. Сбор от разнообразни сигнали, които хората разчитат и оценяват при оформянето на впечатление за някого.
- Дименсията отразява начина, по който присъствието на един човек в дадена ситуация се отразява на другите. За добрите актьори се казва, че имат „екранно присъствие“. Хората с позитивно присъствие печелят уважение, но и отдават уважение на околните. Хората със силно присъствие за „заразителни“.
- Най-важният ключ към позитивното присъствие е способността за предразполагащо поведение.

P: Presence (Присъствие)

- Важен компонент е харизмата. Албрехт разглежда харизмата в контекста на лидерството.
- Има официална харизма, изкуствена харизма и заслужена харизма.
- Официалната харизма е тази, която е свързана с позицията на личността в обществото. Световните лидери, например, имат висока официална харизма.
- Изкуствената харизма е подобна на харизмата на знаменитостите от шоубизнеса, която е изкуствено създадена от медиите. Тя не се базира на истински качества, а на фалшиво създаден имидж.
- Заслужената харизма произлиза от реалните постижения и заслуги. Хората, които я притежават, я излъчват, но не се опитват да се възползват от нея. Тя е рядка комбинация от елегантност в ситуация на напрежение, енергия и вдъхновяваща отдаденост на целта. Хората с нея привличат вниманието, където и да отидат. Световни примери са хора като Махатма Ганди, Майка Тереза, Далай Лама.

P: Presence (Присъствие)

- Присъствието е свързано с това да се живее в настоящия момент, не просто физически, но и емоционално. За да сме истински в настоящето, трябва да мислим за хората около нас, за техните нужди и потребности. Присъствието е също така въпрос на баланс – важно е да сме в ситуацията, но също и да не губим перспектива за голямата картина.



A: Authenticity (Автентичност)

- Автентичността е свързана с умението да представяме собствената си личност по честен и открит начин. Другите хора улавят сигнали от поведението ни, които ги карат да ни възприемат като автентични (честни, етични, добронамерени) или като неавтентични (престорени, прикрити, фалшиви).
- Дименсията отразява степента, в която човек успява да излъчва искреност към другите и себе си. Важното в случая е човек да отстоява открито собствените си ценности и убеждения. Изкуствените усмивки и изкуствените жестове подкопават доверието в междуличностното общуване и намаляват вероятността другите да си сътрудничат с нас.
- Албрехт посочва Попай Моряка като положителен пример, а президента Рейгън като отрицателен пример за автентичност. Също така набляга на темата за това как формите на езика влияят на възприятието за нечие поведение като автентично (мъжки и женски род).

A: Authenticity (Автентичност)

- Хората, които не успяват да управляват добре този компонент, понякога правят двусмислени компоненти – *„Много добре изглеждаш на тази снимка, въобще не си приличаш!“*. Албрехт нарича такива хора „отровни личности“. Те се опитват да демонстрират превъзходство над другия, но реално така само създават бариери пред комуникацията и сътрудничеството.
- Според Албрехт най-добрият начин за общуване с човек на ниската автентичност е да му се отговори с висока степен на автентичност.
- Друг тип хора, които не успяват да постигнат автентичност, са страдащите от „Синдрома на битото кученце“. Те имат патологична нужда от одобрението на другите и постоянно търсят похвали и валидация от околните. Тъй като подобна нужда не може да бъде задоволена на 100%, такива хора непрекъснато се чувстват разочаровани и отхвърлени. Затова поемат ролята на беззащитна жертва или неудачник. Те вменяват вина на околните, другите винаги са съгрешили спрямо тях.

A: Authenticity (Автентичност)

- Постигане на автентичност:
- Напишете на един лист личната си мисия, като обясните на самите себе си защо смятате, че сте на тази планета, какво прави живота ви значим, какви са приоритетите ви. После си задайте въпроса: Изпълнявам ли своята мисия? Живея ли живота, който искам да живея?



C: Clarity (Яснота)

- Яснотата в случая е способността да изразяваме своите мисли, мнения и идеи по ясен и разбираем начин.
- Тя включва:
 - умения за вербално изразяване (Успяваме ли да кажем нещата, които искаме да кажем?),
 - реторика (Говорим ли прекалено бързо, прекалено много, прекалено малко? Нашият глас успява ли да пробуди увереност и уважение в слушателите ни?),
 - активно слушане и разбиране (Стараме ли се да слушаме внимателно и умело, за да разберем гледната точка на другите? Можем ли да изкажем чужди мнения и идеи по ясен и разбираем начин?),
 - уместна употреба на мълчанието (Знаем ли кога е по-добре да не казваме нищо?).

C: Clarity (Яснота)

- Две важни умения, отнасящи се до Яснотата са:
 - *Асансьорна реч* – умението да се изразяваме ясно и кратко, да синтезираме и предаваме сложни идеи в сбит вид. Можем ли да изразим идеята си за минута? Можем ли да щрихираме някоя по-сложна концепция в три изречения.
 - *Хеликоптерно говорене* – способността да управляваме потока на речта, да използваме подробностите и обобщенията по начин, който води до по-добро разбиране на това, което искаме да кажем. Подобно на хеликоптер, който понякога лети по-близо до земята, но в други случаи отива по-високо и вижда повече от общата картина.
- За развиване умението Яснота е важно говорещият да е наясно с лексикалното богатство на езика, да може да борава с различните форми на изразяване и да улавя нюансите в различните смислови значения.

C: Clarity (Яснота)

- Понякога дребна промяна на изречението, може да демонстрира съвсем различно разбиране за феномените, за които се говори. Например думата „но“, често предизвиква противопоставяне. Можем ли да я заменим с други думи, например „и“, и така да покажем по-ясно това, за което говорим?
- Албрехт говори за това как нашите собствени чувства на несигурност може да са пречка пред яснотата. Съветва читателите да се упражняват да казват следните три изречения свободно и без усещане за вина: „Не знам“, „Направих грешка“, „Промених си мнението“.
- Албрехт дава конкретни съвети за подобряване на четивността на писмен текст: средната дължина на изреченията да е 20 думи, всяко изречение да съдържа само една идея, всеки параграф да съдържа между две и шест изречения.
- Освен това Албрехт препоръчва упражнения с употреба на Е-прим – езика на здравия разум. Особено в този начин на изразяване е, че при него се избягва употребата на глагола „съм“ във всичките му форми. Идеята е, че глаголт „съм“ понякога може да породии догматизъм и умствена закостенялост. „Тя е адвокат“ вместо „Тя работи като адвокат“.

E: Empathy (Емпатия)

- Определението на Албрехт в случая отива отвъд традиционното разбиране за емпатията като способност за съчувстване или съпреживяване. Емпатията за него е споделено чувство между двама души. Емпатията е това, което свързва хората, което създава основата на позитивното взаимодействие и сътрудничеството.
- Развиването на емпатия изисква вглеждане в това доколко наистина осъзнаваме и уважаваме чувствата на другите. Тя е свързана с приемането на другия, с уважението към другия като към уникално човешко същество.
- За да можем да убедим другите да ни сътрудничат и подкрепят, трябва да изградим взаимна привързаност. За да постигнем този тип емпатия, трябва да се чувстваме свързани с другите – и те да се чувстват свързани с нас, това би ги накарало да се движат към нас, а не срещу нас.
- Противоположното на емпатията е антипатията, която кара другите да се стоят далеч от нас или да се застават срещу нас. Токсичните поведения унищожават емпатията, а подхранващите поведение изграждат емпатия.

E: Empathy (Емпатия)

- Емпатията се изгражда с развиването на следните три компонента:
- Загриженост за другия. Това изисква да развием уменията да излизаме от своите собствени умствени балони и да се свързваме искрено с другия човек.
- Приемане. Ако истински приемаме другите, дори когато са различни от нас, това ще проличи в нашето поведение, думи, жестове. По този начин ние изпращаме сигнали на околните, че ги ценим. Когато другите истински вярват, че ги приемаме и уважаваме техните идеи, те ще са по-склонни да изслушат нашите.
- Утвърждаване. Човешките същества имат склонността да търсят потвърждение на собствената си стойност от страна на другите. Ако ние затвърждаваме в тях идеята, че те са ценни, способни и обичани, това ще им помогне да възприемат себе си по-позитивно и ще е стъпка към това да възприемат и нас по-позитивно.

Време за дискусия!

Благодаря за вниманието!

