

терміни розроблені різного роду рекомендації для усіх категорій біженців, поправки до законів та програми державної підтримки. Сьогодні, подальшими кроками влади повинні бути розробка політики реінтеграції біженців які виїхали за кордон, подальше оновлення нормативно-правової бази відповідно до нових викликів та забезпечення соціально-економічної підтримки для ВПО.

### Список використаних джерел

1. Вимушена міграція в умовах російсько-української війни та її негативні наслідки для генофонду України. Національна академія наук України. URL: <https://www.nas.gov.ua/UA/Messages/Pages/View.aspx?MessageID=9149> (дата звернення: 23.01.2021)
2. До уваги громадян України, які потребують допомоги за кордоном. Міністерство закордонних справ України. URL: <https://mfa.gov.ua/news/do-uvagi-gromadyan-ukrayini-yaki-potrebuyut-dopomogi-za-kordonom> (дата звернення: 23.01.2021)
3. Денис Шмигаль: Уряд запускає комплексну програму підтримки переселенців. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/denis-shmigal-uryad-zapuskaye-kompleksnu-programu-pidtrimki-pereselenciv> (дата звернення: 23.01.2021)
4. Мінсоцполітики презентувало проєкт щодо соцзахисту та реєстрації переселенців. УКРІНФОРМ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3521819-minsocpolitiki-prezentovalo-proekt-sodo-soczahistu-ta-reestracii-pereselenciv.html> (дата звернення: 23.01.2021)
5. Житло, яке будують переселенцям, після війни роздадуть військовим, медикам та працівникам поліції — Тимошенко. Суспільне Новини. URL: <https://suspilne.media/270827-zitlo-ake-buduut-pereselencam-pisla-vijni-rozdadut-vijskovim-medikam-ta-pracivnikam-policii-timosenko/> (дата звернення: 23.01.2021)

### УДК 159.9

Ушкальов В. В., доцент, доцент  
кафедри економіки підприємства та  
організації бізнесу,  
Мартіянова М. П., доцент, доцент  
кафедри економіки підприємства та  
організації бізнесу

## РОЛЬ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІЗНЕСУ

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків

**Вступ.** Соціальний інтелект є важливим чинником у регуляції людської поведінки і зокрема – поведінки економічної [1]. Саме соціальний інтелект забезпечує людині адекватне сприйняття соціального контексту, підвищує швидкість та якість рішень, що стосуються інших ринкових суб'єктів. Розуміючи соціальний контекст як сукупність суб'єктів, які оточують економічного агента, та систему відносин з ними, що вибудовується у його

суб'єктивному досвіді, соціальний інтелект дозволяє формувати не тільки стабільні та передбачувані процеси взаємодії, а й підвищувати їх ефективність за рахунок узгодження індивідуальних цілей та використання ефекту синергії.

**Актуальність.** Суспільний розвиток, що одним з провідних орієнтирів обрав цифровізацію, звичайно не обминув і сферу економічних відносин: широке поширення цифрових технологій, цифровізація бізнес-процесів, застосування систем штучного інтелекту, використання великих даних для аналізу ситуацій та прийняття рішень, перехід від безпосередніх контактів до мережових форм он-лайн комунікації – все це стало невід'ємною складовою економічної діяльності. Втім, незважаючи на таке широке використання техніко-технологічних досягнень, значення соціального інтелекту в цих умовах не зменшилось, а навпаки, зросло: саме компетентності у сфері соціального інтелекту стають найбільш затребуваними *soft skills*, що забезпечують значну частку успіху в економічній діяльності [1; 2]. Поширення цифрових технологій не призвело до редукації впливу людського чинника, а призвело до появи нових викликів щодо дослідження та використання його особливостей.

**Аналіз останніх досліджень.** За визначенням Е. Трондайка, що вперше використав у своїх наукових працях поняття "соціальний інтелект", це здатність досягати успіхів у міжособистісних ситуаціях, поводитися мудро і відповідно до ситуації, що склалася, а також вміння керувати іншими людьми.

В сучасних умовах ведення бізнесу соціальний інтелект варто розглядати як здатність до розуміння інших людей та побудови ефективних відносин з ними.

На думку одного із сучасних дослідників цього соціального феномену, Р. Бар-Она, соціальний інтелект утворює невідемне сполучення з емоційним інтелектом та містить у своїй структурі п'ять груп здібностей: внутрішньо особистісні, міжособистісні, адаптивні, управління стресом та загальний настрій [3]. Кожна із здібностей знаходить вираз у певних особистісних якостях або комунікаційних вміннях. А отже, не зважаючи на те, що сучасні нейробіологічні дослідження доводять фізіологічну природу емпатичних ефектів та обумовлюють їх функціонуванням дзеркальних нейронів, здатність до сприйняття іншої особи може бути сформована та розвинена.

**Мета дослідження:** уточнення ролі соціального інтелекту та змісту його складових в умовах цифровізації бізнесу.

**Виклад основного матеріалу.** Очевидним є те, що глобальна цифровізація бізнесу радикально впливає на економічні контакти й містить істотні переваги щодо прискорення бізнес-комунікацій, аналізу транзакцій, об'єктивізації інформації про суб'єктів ринку та їх економічну поведінку. Втім, цифровізація також суттєво видозмінює характер людських відносин в цілому, що призводить до появи негативних ефектів та додаткових труднощів, таких як:

необхідність аналізу великої кількості опосередкованої інформації про економічних агентів;  
 обмеженість часу на прийняття рішення;  
 обмеження шляхів отримання соціального визнання;  
 ускладнення отримання якісного зворотного зв'язку через об'єктивні обмеження каналів отримання інформації про емоційні реакції контрагентів;  
 когнітивні викривлення, пов'язані зі змінами соціальних умов, деперсоналізацією та самоідентифікацією у цифровому середовищі;  
 структурні зміни в потребах людей та засобах їх задоволення;  
 трансформація норм та правил людської взаємодії;  
 ускладнення застосування форм невербальної комунікації.

В сукупності все зазначене обумовлює об'єктивну тенденцію до погіршення якості соціальних контактів, ускладнення розуміння інтересів та потреб економічних агентів, ускладнення розуміння їх почуттів, думок та намірів, погіршення взаєморозуміння та взаємодії. Як наслідок – зростає роль соціального інтелекту, що надає можливість компенсувати ці соціальні втрати, та який стає конкурентною перевагою у процесах пошуку, формування та підтримання бізнес-комунікацій.

На думку Д. Гоулмена, у своїй структурі соціальний інтелект має дві складові: соціальну обізнаність (здатність до розуміння оточуючих) та соціальні уміння (здатність до застосування соціальної обізнаності). Кожна зі складових у своїй структурі містить певні компоненти, що виявляються у здатності отримувати комунікаційні результати в процесі спілкування та взаємодії з іншою людиною. В умовах цифровізації бізнесу значення цих компонент для ефективної взаємодії не зменшується, а навпаки – вимагає більш високого рівня розвитку з урахуванням наявних цифрових викликів.

Обмеження, що накладаються сучасним рівнем розвитку технологій цифрових та медіа комунікацій, мають долатися визначенням та вирішенням нових завдань щодо модифікації соціальних умінь. Основні напрями їх модифікації впливають зі змісту складових соціального інтелекту та особливостей їх реалізації в умовах цифровізації, що подано у табл. 1.

Таблиця 1

### Складові соціального інтелекту в умовах цифровізації

№ п/п	Назва компоненти	Характеристика	Особливості в умовах цифровізації
Соціальна обізнаність			
1	Співпереживання	Здатність сприймати чужі невербальні емоційні сигнали та відчувати такі саме почуття	Ідентифікація почуттів за фрагментарною інформацією, що передається відеозв'язком

2	Співнастроювання	Здатність вслухатися слова співрозмовника, внутрішнє налаштування на іншу людину	Ідентифікація станів співрозмовника за пара- та екстралінвістичними ознаками
3	Емпатична точність	Здатність правильно розуміти чужі думки, почуття та наміри	Ідентифікація намірів за непрямими ознаками та текстом
4	Соціальне пізнання	Знання устрою та принципів функціонування соціального світу	Знання та використання соціальних ефектів, спричинених цифровізацією
Соціальні уміння			
5	Синхронність	Вміння ефективно спілкуватися на невербальному рівні	Розвиток невербальної експресії в каналах інформації, що використовуються
6	Самопрезентація	Вміння вигідно подавати себе	Формування індивідуальності
7	Вплив	Вміння досягати бажаного результату соціальної взаємодії	Ідентифікація спільних інтересів та гнучкість у виборі засобів взаємодії
8	Участь	Вміння враховувати потреби оточуючих та діяти у напрямі їх задоволення	Розуміння наслідків від застосування засобів комунікації у тривалій часовій перспективі

\*розрблено на основі [1].

**Висновки.** Застосування визначених особливостей у процесі формування компонент соціального інтелекту економічних агентів сприятиме підвищенню ефективності процесів їх взаємодії та зменшенню транзакційних витрат. В подальших дослідженнях варто зосередити увагу на питаннях економічної оцінки ефективності інвестицій у розвиток соціального інтелекту в умовах цифровізації.

#### Список використаних джерел

1. Goleman D. *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. London: Bantam, 2017, 416 p.
2. Albrecht K. *Social Intelligence: The New Science of Success*. Pfeiffer, 2009. 304 p.
3. Bar-On R. *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*, 2006. Vol. 18, supl., P. 13 – 25. URL: <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>