

УМЕНИЕ ВЕСТИ ДИАЛОГ - КАК КАЧЕСТВО ЛИДЕРА

Цюцюра Ю. В.

Научный руководитель: к.пед.н., проф. Терентьева В.И.
Международный институт судебных экспертиз и права КрасГАУ

Реальная жизненная практика требует от субъекта деятельности постоянной активности, инициативы и принятия ответственности. Наблюдения над социальными процессами помогают осознать, что в большинстве случаев инициативу и ответственность за активность общество делегирует своим лидерам. Данная тема достаточно актуальна, потому что в каждом коллективе есть свой лидер. Умение выбрать правильную стратегию диалога: манеру повествования, стиль речи, тон, позволяет достичь назначенных целей. Лидерство - процесс межличностного влияния, обусловленный реализацией ценностей, присущих членам группы и направленный на решение стоящих перед группой целей. Также лидерство описывается как отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

Понятие «лидер» в психологии определяют следующим образом:

1. Лидер - член группы, обладающий наибольшим ценностным потенциалом, который и обеспечивает ему ведущее влияние в группе. В малой группе лидер может выступать как организатор, мотиватор деятельности, он может быть наиболее отзывчивым или влиятельным.

2. Лидер - член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе.

Психология лидерства насчитывает не одно десятилетие, поэтому было разработано множество теорий, объясняющих лидерство как социально-психологический феномен.

Т.В. Бендас в своей монографии по психологии лидерства пишет, что все концепции лидерства можно представить в русле двух направлений, или моделей, как она их называет [2]. Это конкурентная модель лидерства, которая доминировала в классической психологии лидерства в XIX веке и отчасти в XX веке, и кооперативная модель.

Конкурентная модель основывается на единстве личности и поведения лидера: лидер считается необыкновенной личностью, завоевывающий лидерство в борьбе с другими членами группы. При этом важны его индивидуальные качества: возраст, пол, рост и вес, сексуальная привлекательность. Позднее в данной модели появился новый элемент в поведении лидера - эмоциональный стиль, характеризующий его взаимоотношения с другими людьми, однако в контексте решения задач, которые поставил перед собой лидер.

Конкурентная модель имеет 2 разновидности: маскулинную и фемининную.

Маскулинная конкурентная модель подчиняется принципу долженствования: те, кто ей следует, считает необходимым бороться за лидерство. Лидер в этой модели имеет ряд привилегий (получает льготный доступ к ресурсам).

Фемининная конкурентная модель исходит из принципа комплементарности (дополнительности). Фемининный лидер занимает лидерскую позицию в тех случаях, когда отсутствует претендент маскулинной модели.

Оба варианта данной модели предполагают, что лидерство - удел мужчин (увеличивает их сексуальную привлекательность), а «женственность» лидерство разрушает.

Кооперативная модель лидерства менее сосредоточена на индивидуальных качествах лидера. Речь идет о лидере, проявляющем заботу, направленном на сотрудничество с членами группы.

Существует несколько теорий лидерства:

1. Теория ценностного обмена (Р.Л. Кричевского): ценностные характеристики членов группы как бы обмениваются на авторитет и признание лидера.

2. Теория лидерских ролей (Р. Бейлс): лидер представлен как профессионал, ориентированный на решение деловых проблем или решающий проблемы человеческих отношений.

3. Когнитивная теория рассматривает лидерство как образ. При этом лидер приписывает причины плохого выполнения задания внутренним факторам, а группа - внешним.

4. Интерактивная теория: точки зрения интеракционистов, лидером может стать любой, занимающий соответствующее место в системе межличностных взаимодействий. Интеракционисты рассматривают лидерство как процесс.

В отечественной психологии теорию лидерства изучали: В.И. Румянцева, Р.Л. Кричевский, Г.С. Никифоров и В. А. Лебедева.

Перечислим основные качества лидера: перспективное видение, открытость, мужественность, решительность, энергичность, позитивный взгляд на вещи, внимательность, умение слушать других, уверенность, харизматичность. Качества лидера можно перечислять бесконечно.

Кроме перечисленных ранее качеств, необходимых лидеру, он должен обладать как минимум двумя умениями, которые обеспечат ему успех среди окружающих. Это умение ярко говорить самому и умение слушать, когда говорят другие. Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное

общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность. Искусство общения во все времена признавалось обязательной чертой лидера. У всех народов, а у древних в первую очередь, считалось так: человек, стремящийся как-то выдвинуться, стать лидером, должен обладать ораторским искусством не меньше, чем воинской доблестью. Только одним он пользовался в мирное время, а другим — в военное. Вожди были уверены, что сила речи имеет то же значение, что и физическая сила на войне.

Ораторы выделялись манерой держаться, стилем речи. Причем интонация, артистизм, расстановка правильных акцентов зачастую больше воздействовали на слушателей, чем смысл слов. Наиболее почитались те, кто мог долго и образно говорить, прежде чем высказать свое мнение. Хороший оратор обладал чувством такта, умело учитывал характер собеседников, знал историю народов и их взаимоотношений. «Большие люди» выступали в конце собрания, когда точки зрения были выяснены и надо было выразить мнение большинства.

Искусство публичного выступления и умения общения с другими высоко ценится и сегодня. Многие народные депутаты выдвигаются именно благодаря своему красноречию.

Умение общаться с людьми — это навык, который каждый может постепенно освоить.

Умение вести диалог — это целое искусство, недаром оно так ценилось и в античные времена, и в период буржуазных домашних салонов и кружков. Научитесь правильно вести беседу, и вы сможете стать лидером в любой группе, организации.

Тактика диалога определяется системой оперативных методов, приемов и средств, используемых в процессе обсуждения проблемы и направленных на эффективную реализацию поставленных стратегических целей каждым из участников беседы или спора. Тактика обсуждения формируется в зависимости от выбранной его стратегии [1]. Нарушение соответствия тактических средств в диалоге его стратегическим целям влечет деформации общения, некорректности в этическом плане, а иногда и провал спора. Скажем, к юриконсульту, позволившему себе разговаривать с клиентом на повышенных тонах, в конфликтной манере, а не в форме информативной беседы, данный клиент больше не обратится, да и отсоветует другим. Часто можно наблюдать, как парламентские дискуссии в законодательном собрании превращаются в политические полемики и приводят поэтому к бесплодным результатам. Тактика популизма, может быть приемлемая в неформальной беседе политического или государственного лидера с массами, является ошибочной, когда он официально излагает положения своей политической или государственной программы.

Тактические задачи, которые решают участники диалога в ходе обсуждения проблемы, можно разделить на объективные и субъективные. Объективные тактические задачи непосредственно направлены на эффективную реализацию стратегической цели беседы, дискуссии или полемики. К ним относятся, во-первых, оптимально целесообразная последовательность изложения собственной позиции и ее достаточной аргументации; во-вторых, эффективная критика точки зрения оппонировающей стороны; в-третьих, контроль за ходом обсуждения проблемы, изменением полей аргументации как в позитивном плане убеждения, защиты от критики, так и в негативном плане разрушения доводов и мнения оппонента. К субъективным тактическим задачам можно отнести стремление обнаружить

перед аудиторией свою компетентность относительно обсуждаемой проблемы, полемическое мастерство, непредвзятость к мнению собеседника, корректную манеру ведения диспута, объективность. Другая часть субъективных тактических задач: желание самоутвердиться в споре, желание показать свою конкурентоспособность, повысить конъюнктурный статус, завязать интригу.

Тактико-оперативные приемы и средства ведения диалога делятся на конструктивные и деструктивные. Конструктивная тактика направлена на обоснование и защиту собственного тезиса в публичной дискуссии, полемике. Деструктивная тактика касается вопросов эффективной критики аргументации оппонировающей стороны.

Чтобы правильно вести диалог надо создать для себя стратегию диалога.

Готовясь к диалогу, — не важно, сколько у вас есть времени: пара секунд или несколько дней! — постарайтесь сконструировать психологический портрет вашего собеседника. Если, скажем, это веселый человек, то неплохо начать разговор с простой шутки. Понятное дело, этот прием будет неудачен в разговоре с «сухарем», который ждет от Вас четкого изложения фактов. Поэтому задумайтесь о личности Вашего собеседника и в соответствии с этим выберите манеру повествования, стиль речи, тон [3]. Если Вы знаете о том, чем человек интересуется — нелишне будет начать диалог с вопроса относительно этой темы: собеседнику будет приятно внимание, это расположит его к Вам.

Подобная подготовка является залогом успешного разговора, а систематический анализ собеседника поможет Вам развить качества предвидения и психоанализа, необычайно полезные для любого важного дела.

В соответствии с типом Вашего собеседника продумайте, сколько стоит говорить, а сколько — слушать.

Эта дилемма необычайно важна, и зачастую именно нарушение этого баланса приводит к коммуникативному провалу. Не замыкайтесь в себе, даже если видите, что собеседник «перегружает» Вас информацией — возможно, он просто хочет расшевелить Вас, сделать беседу взаимноинтересной. Опять же — если Ваш собеседник слабо не реагирует на Ваши излияния, есть смысл изменить тактику, уменьшить объем подаваемой информации и задавать больше вопросов, интересуясь его мнением.

Никогда не забывайте, что тот, с кем Вы говорите — такой же человек, как и Вы. И у него, разумеется, тоже есть свои проблемы, желания, чувства. Поэтому будьте внимательны к тому, как человек ведет себя во время разговора, как Ваши слова влияют на него.

Ищите его слабые стороны: если в голосе собеседника начинает сквозить грусть, то полезным бывает проявить участие, выразить заинтересованность, или, выслушав, намекнуть на то, что и у Вас есть какая-то близкая проблема — ощущение общности проблематики является одним из путей к нахождению взаимопонимания. Но будьте начеку: если тот или иной Ваш тезис вызывает неожиданное раздражение у собеседника, есть смысл на какое-то время затормозить развитие диалога и попытаться понять, что именно не нравится партнеру, и лишь затем продолжать разговор.

Именно осознание собеседника живым человеком, а не безликой машиной, дает нам шанс на взаимопонимание и успех в диалоге. Используйте мимику, чаще улыбайтесь в разговоре, выражайте заинтересованность не только словами, но и мимически: опускайте уголки губ, выражая сочувствие, кивайте головой в знак внимания. В особенно эмоциональном разговоре нелишней будет даже жестикуляция — конечно, в рамках приличия. Скажем, аккуратно развести руки в стороны в знак

сожаления будет прекрасным знаком как Вашего внимания, так и здоровой, живой вовлеченности в разговор.

Наблюдайте за собеседником, но не забывайте о том, что к Вам присматриваются также — не выражайте негативные эмоции, если в этом нет надобности! И чем больше Вы будете обращать внимания на подобные детали во время диалога, тем скорее придет к Вам умение грамотного ведения диалога.

Таким образом, подводя итог, можно сказать, что лидер должен обладать множеством личных качеств, для достижения своих целей и управления социальными группами. Умение вести диалог и правильно его продумать – одно из самых важных качеств лидера.

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева - М.: «Аспект-Пресс», 2000.
2. Бендас Т.В. Гендерные исследования лидерства / Т.В.Бендас // Вопросы психологии. - 2000. - №1. - С. 87.
3. Кристофер Э. Тренинг лидерства / Э.Кристофер, Л.Смит. - СПб.: «Питер», 2001.