

Лекция №2.2

ТЕМА: «ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ ИНКЛЮЗИВНОГО ВОЛОНТЕРА К ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

План

1. Коммуникативные компетенции инклюзивного волонтера.
2. Лидерство.

Автор(ы):

Гриднева Светлана Валерьевна, доцент, кандидат психологических наук, доцент, председатель Учебно-методического совета Академии психологии и педагогики Южного федерального университета;

Тащёва Анна Ивановна, доцент, кандидат психологических наук, научный руководитель Психологической службы Академии психологии и педагогики Южного федерального университета

1. Коммуникативные компетенции инклюзивного волонтера.

Традиционно цели образования определялись набором знаний, умений и навыков, которыми должен овладеть выпускник.

Сегодня такой исключительно знаниевый подход оказывается недостаточным для современного государства, социума и отдельно взятого человека. Нужны выпускники, которые обладают и "hard skills", и "soft skills", имеют фундаментальные, профессиональные знаниями и обладают личностными качествами, важными для любой профессии.

Нужны выпускники, готовые к включению в дальнейшую жизнедеятельность, способные практически решать встающие перед ними жизненные и профессиональные задачи.

Сегодня главной целью современного образования является подготовка выпускника такого уровня, чтобы, попадая в проблемную ситуацию, он мог

найти несколько способов её решения, выбрать рациональный способ, обосновав своё решение.

Поэтому в официальных российских документах (в частности, в современных Федеральных государственных образования стандартах всех уровней) выдвигается положение о том, что обучающиеся должны владеть не только суммой академических знаний, но и способностью разрешать проблемы в различных сферах и видах деятельности.

Опыт российских реформ показал также, что наиболее социально адаптированными оказались люди, обладающие совокупностью личностных социально значимых качеств:

- коммуникабельность,
- ответственность,
- инициативность,
- творческий подход к делу,
- умение принимать решения,
- гибкость,
- открытость, эмоциональная привлекательность,
- эмпатийность и рефлексивность.

В современных исследованиях показано, что работодатели высоко ценят в молодых специалистах следующие способности:

- умение системно анализировать коммуникативные ситуации, учитывать множество условий и выбирать оптимальный вариант решения;
- устанавливать профессиональные целесообразные контакты с заказчиками услуг и коллегами;
- проявлять инициативу, активно взаимодействовать с заказчиками профессиональных услуг и другими участниками профессионального процесса;
- разрешать конфликтные ситуации и смягчать разногласия во взаимодействии с различными участниками профессионального процесса;
- оказывать положительное воздействие на партнёра по профессиональному общению, адекватно воспринимать и понимать его как личность на основе коммуникативного взаимодействия.

В связи с выше обозначенным, сегодня образование призвано подготовить выпускника «нового типа», способного к оперативной и эффективной реализации личностных и профессиональных задач.

Коммуникативные способности есть у всех людей, а первичными коммуникативными навыками все мы в той или иной степени обладаем с детства. Но природа деятельности современного специалиста требует от него владение структурированной системной коммуникативной компетентности, которая не может развиваться стихийно.

Понятие «коммуникативная компетенция» по происхождению означает некоторую систему требований к человеку, связанных с процессом общения: грамотная речь, знание ораторских приёмов, умение проявить индивидуальный подход к собеседнику и т.д.

Если речь идет о способностях отдельного человека, то говорят, что такой-то проявил коммуникативную компетентность.

Существует, таким образом, распространенная точка зрения, что коммуникативная компетенция (как и любая иная компетенция) — это некоторая система требований, а коммуникативная компетентность - степень соответствия человека этой системе требований.

В научной литературе отмечается тот факт, что понятие «коммуникативная компетентность» впервые было использовано Алексеем Александровичем Бодалёвым и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений).

Коммуникативная компетентность формируется в условиях непосредственного взаимодействия, поэтому является результатом опыта общения между людьми. Этот опыт приобретает не только в процессе непосредственного взаимодействия, а также опосредованно - посредством литературы, театра, кино - из которых человек получает информацию о характере коммуникативных ситуаций, особенности межличностного взаимодействия и способах их решений.

В процессе освоения коммуникативной сферы человек заимствует из культурной среды средства анализа коммуникативных ситуаций в виде словесных и визуальных форм.

Таким образом, компетентность отражает подготовленность человека к выполнению определенной деятельности и включает не только когнитивные (навыки, знания), но и внутренние (мотивацию, ценностные ориентации, этические установки и т.д.) компоненты.

Также компетентность обеспечивает успешность деятельности в современных меняющихся условиях, так как предполагает оценку не уровня усвоения знаний и умений в соответствии с образовательной программой, а качеств выпускника, которые могут быть востребованы на рынке труда.

Коммуникативная компетентность, согласно психолого-педагогическим исследованиям, включает следующие *компоненты*:

1) эмоциональный (включает эмоциональную отзывчивость, эмпатию, чувствительность к другому, способность к сопереживанию и состраданию, внимание к действиям партнеров);

2) когнитивный (связан с познанием другого человека, включает способность предвидеть поведение другого человека, эффективно решать различные проблемы, возникающие между людьми);

3) поведенческий (отражает способность личности к сотрудничеству, совместной деятельности, инициативность, адекватность в общении, организаторские способности и т.п.).

Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и её специфические проявления в профессиональной деятельности.

Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований. Наиболее значимые из этих правил следующие:

- Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе.

- **Правило «постоянной готовности к пониманию».** Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.
- **Правило конкретности.** Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.
- **Правило контроля над невербальными сигналами.** Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходимо также контролировать над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» — мимикой, жестами, интонацией, позой.
- **Правило «собственной неправоты».** При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьёзных ошибок.
- **Правило «места и времени».** Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.
- **Правило открытости** означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.
- **Правило активного и конструктивного слушания** — одно из основных условий эффективных коммуникаций.
- **Правило обратной связи.** Именно это правило, в конечном счете, обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса — взаимопонимания.

Следовательно, *критерии развития коммуникативной компетенции* соответствуют основным функциям и отражают следующие умения:

- умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, а также проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;

- умение выработать стратегию, тактику и технику, взаимодействие с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей, т.е. поддерживать контакт, устанавливать обратную связь, пластичность коммуникативных действий;

- умение идентифицировать себя с собеседником, понимать, как он сам воспринимается партнером по общению и эмпатийно относиться к нему.

Развитие коммуникативной компетентности, включающее в себя: умение слушать, передавать информацию с помощью вербальных и невербальных средств, конструктивно разрешать конфликты; развивать коммуникативные способности: рефлексия (умение человека представлять, как его воспринимают другие люди), эмпатию (способность эмоционального восприятия состояния другого человека, сила и глубина сопереживания) – одни из важных навыков современного специалиста любого направления подготовки и специальности.

В предлагаемом перечне литературы для самостоятельного изучения вы можете расширить свои знания по обсуждаемой теме. Успехов вам, коллеги, в познании!

2. Лидерство.

Наверняка вы не раз слышали фразу: «Александр — прирожденный лидер!». Разве лидерство передаётся по наследству через ДНК при рождении? Конечно, нет. Как и многие навыки и soft skills, лидерские качества можно в себе развить.

Предлагаю в начале нашей беседы ответить на часто задаваемые вопросы по данной теме.

Лидер — это менеджер?

Не обязательно. Не все лидеры стремятся выполнять менеджерские обязанности. Однако лидеры умеют зарядить команду, сплотить её и создать доверительную атмосферу, благодаря чему эффективность работы повышается. В то же время менеджеры — непосредственные руководители, которые ставят цели и задачи, анализируют результаты и согласовывают бюджеты, — не всегда имеют развитые лидерские качества.

Зачем становиться лидером?

Это огромный вклад в свое развитие и свою ценность на рынке труда. Вы получите новые карьерные перспективы: лидеры нестандартно смотрят на привычные вещи и заботятся о будущем команды, а какой работодатель не мечтает о таких сотрудниках? Также с развитыми лидерскими качествами вы легко найдете единомышленников, которые станут не только вашей командой, но и хорошими приятелями или даже друзьями.

Сколько всего навыков нужно развить?

Частое заблуждение не только о лидерстве, но и о soft skills в целом: кажется, что нужно развивать все качества одновременно. Но я предлагаю поступить по-другому: вы сами можете решать, на каких навыках сфокусироваться, исходя из того, к чему вы больше предрасположены. Если вы «прокачаете» свои сильные стороны, это уже сформирует вас как лидера. Всего лидерских качеств не менее 70, они делятся на три большие группы: системные, коммуникативные и личностные.

А теперь немного теории из области психологии лидера и лидерства.

Определение понятия лидера и лидерства.

Авторами различных теорий лидерства представлены разнообразные определения понятий лидера и лидерства.

Из множества определений лидерства, на мой взгляд, необходимо выделить одно из наиболее ёмких - определение А.С. Чернышова.

Лидерство — это степень ведущего влияния личности члена группы на группу в целом в направлении оптимизации решения общегрупповой задачи.

Концепции лидерства можно разделить в зависимости от их теоретических оснований на три группы:

1. Исходящие из того, что лидерство является универсальным феноменом человеческой деятельности и закономерности его функционирования едины во всех сферах общества.

2. Отождествляющие лидерство с управлением, руководством, при этом формальное обладание властью рассматривается как необходимое и достаточное

условие лидерства; деятельность лидера представляется как нужное и достаточное условие лидерства, как административная специфика явления сводится в основном к правовым регуляторам поведения должностного лица.

Лидерство как социальный институт отождествляется с органами государственной власти.

3. Рассматривающие лидерство как специфическое явление общественной жизни, не сводимое к психологическим, экономическим или правовым принципам. Лидерство осуществляется через функционирование конкретного механизма - одного из необходимых политических институтов.

Древние представления о лидерстве включали в себя качества таких лиц, как жрецы, политики, короли, королевы и духовные лица.

В античности лидерство имело личностный характер, представляя собой влияние, которое было основано на авторитете конкретного индивида и его достоинствах. Взаимоотношения лидера и его последователей были подобны отношениям “учитель-ученик” потому, что политическая жизнь была связана с решением мировоззренческих вопросов.

В средневековой Европе влияние лидера базировалось не столько на личных достоинствах, сколько на способности к руководству конкретной группой. От лидера ожидали в основном умение сплотить группу для достижения поставленных целей, умение сформировать групповой интерес.

В современном социуме лидерство представляет собой способ построения власти, основанный на слиянии различных социальных слоев/групп с помощью специфических механизмов вокруг выдвигаемой лидером программы решения различных проблем и задач общественного развития.

Лидерство по своей природе способно сплотить людей в совместной деятельности, осуществлять поставленную задачу в течение длительного времени, постепенно решая задачи, подчиненные общей цели.

Выделяют несколько классификаций феномена лидерства.

Лидерство - доминирование одних членов группы над другими.

Понятие лидер подразумевает человека, играющего доминирующую роль в структуре межличностных отношений.

В отличие от лидера руководитель — это официальное лицо, облечённое полномочиями и связанное с организацией основной деятельности группы.

Данные понятия различны по количеству охватываемых ими проблем и процессу выдвижения (лидер выдвигается спонтанно, руководителя назначают официально).

Признаки лидеров:

- 1) активен и инициативен в решении главных задач группы;
- 2) способен оказывать воздействие на других членов группы;
- 3) в полной мере информирован о стоящей перед ним задаче, о членах группы и о ситуации в целом;
- 4) поведение всегда соответствует ценностям, нормам, социальным установкам, принятым в данной группе;
- 5) обладает личными качествами, которые являются эталонными для данной группы;
- 6) способен выйти за рамки признанных норм в случае необходимости.

Функции лидера:

- 1) организовывать совместную жизнедеятельность группы в разных сферах;
- 2) вырабатывать и поддерживать групповые нормы;
- 3) представлять группу во взаимоотношениях с остальными группами;
- 4) принимать на себя ответственность за результаты групповой деятельности;
- 5) устанавливать и поддерживать микроклимат группы.

Типы лидерства по М. Веберу:

- 1) традиционное лидерство - основано на традициях, вере, обычаях, характерно для традиционных обществ (монархии). Лидером обычно выдвигают того, кто относится к элите, определённой группе людей;
- 2) легально-рациональный (бюрократический) - основывается на рациональности существующих порядков в обществе. Лидером становится человек, обладающий определённым уровнем знаний, подготовленности, компетентности, характерен для индустриальных стран;

3) харизматическое лидерство - основано на божественности, сверхъестественности, необычности, появляются на переломных этапах истории.

Выделяется лидерство в деловой сфере («инструментальное лидерство») и в эмоциональной сфере («экспрессивное лидерство»).

По стабильности выделяют ситуационного и постоянного лидера.

Лидерские качества

В конце 80-х начало 90-х годов начался новый подъем интереса к исследованию черт лидера. Этот всплеск был обусловлен насущной потребностью выявления и специальной подготовки людей, имеющих лидерский потенциал для удовлетворения непрерывно растущих потребностей армии, бизнеса и социальной сферы.

Лорд Де Вадер и Аллигер в 1986 г. выделили шесть, отличающих успешных лидеров черт, от всех остальных. Это такие черты как:

- ум;
- мужественность;
- доминантность;
- консерватизм;
- экстровеитированность;
- стремление быть лидером.

Киркпатрик и Лок изучали лидерство и выделили следующие лидерские черты:

напористость, сила, упорство (амбиции, достижения, настойчивость, энергия, инициатива);

лидерская мотивация (персонализированная или социализированная);

честность и целостность;

уверенность в себе (включая эмоциональную устойчивость);

познавательные способности (способность отсортировать, интерпретировать обширный диапазон разнообразной информации);

знание дела, профессионализм.

Кикрпатрик и Лок акцентировали внимание на том, что для успешного становления эффективным лидером необходимо не только обладать лидерскими чертами, представленными в списке. Лидерские черты являются всего лишь потенциалом для осуществления лидерства. Собственно лидера выделяет наличие способности видеть перспективу и осуществлять ее.

В январе 2022 года Дженнифер Джордан, Майкл Уэйд и Томоко Йокои опубликовали результаты своих исследований в статье «Семь противоречий для лидера: как руководить в эпоху неопределенности».

Опросив более 1 тыс. менеджеров со всего мира результаты их исследования показали следующее: идея, что лидер должен следовать определенному стилю, независимо от контекста, в котором он действует, уже устарела. Единственный подход к лидерству, традиционный или современный, не сможет решить множество проблем, с которыми сталкиваются сегодняшние лидеры.

Таким образом, вместо того чтобы совершенствовать «оптимальный вариант лидерства», лидеру необходимо развивать и расширять «оптимальный диапазон лидерства». Чем шире диапазон, тем более эффективным и универсальным сможет быть лидер.

Подводя итоги обсуждения данной темы, хотелось бы отметить, что говорить о том, что рассмотренные теории лидера и лидерства полностью достигли поставленной цели, мы не можем. В результате проведенной работы исследователи так и не пришли к единому мнению о том, какие же лидерские качества являются более важными, какие менее важными.

Если подходить к изучению лидерства исключительно с позиции лидерских черт многие важные факторы остаются неучтенными, например, такие, как взаимоотношения: «лидер - последователи», условия окружающей среды и ситуация в целом. Однако и недооценивать роль качеств лидера также было бы ошибкой, скорее всего человек совсем не имеющий лидерских качеств не сможет привлечь последователей и внушить им доверие.

Главный вывод, который мы можем сделать, заключается в том, что лидерские черты необходимо рассматривать, не изолируя их от других элементов ли-

дерства, а в связи с ними и в динамике. Опыт показывает, что длительное исполнение лидерских функций способствует формированию необходимых лидерских качеств. Также, лидерские качества могут исчезнуть в случае, если они не будут востребованы в течение долгого времени.

В заключение мы можем сделать вывод, что лидерство - один из способов дифференциации группы в результате деятельности, общения и взаимодействия её членов.

Феномен лидерства был изучен большим количеством исследователей как зарубежных, так и отечественных. Было выделено, множество качеств, которыми должен обладать лидер: такт, ум, чувство юмора, энергичность, способность привлекать к себе внимание, умение предвидеть, сила воли и т.д.

Поэтому главной задачей для исследователей является определение черт, которые необходимы лидеру, которые могут быть универсальными и характерными для большинства лидеров.

Успехов вам, коллеги, в самопознании, саморазвитии и личностной эффективности!

Список литературы:

1. Бодалёв А.А., Ковалёв Г.А. Психологические трудности общения и их преодоление. //Педагогика. № 5-6. 1992. С. 65-70.
2. Гриднева С.В. Тренинг взаимодействия с подчинёнными: Учебно-методическое пособие на модульной основе. Ростов-на-Дону, 2008. 56 с.
3. Зимняя И.А. Педагогическая психология. М.: Логос, 2000. 386 с.
4. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. Пособие. М.: Академия, 2001. 288 с.
5. Петровская Л.А. Общение - компетентность – тренинг. Москва: Смысл, 2007. 387 с.

6. Тащёва А.И., Воронцов Д.В., Гриднева С.В. Консультативная психология: базовые методические проблемы: учебник. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2016. 342 с.
7. Тащёва А.И., Гриднева С.В. Методический инструментарий для диагностики личности и семейных отношений. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2016. 234 с.