

УДК 378.4

## **ДИНАМИКА ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ У УЧАСТНИКОВ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА**

**Архипова Е.Г.**

*МПГУ (Московский педагогический государственный университет), Москва, Россия (129347, г. Москва, ул. Ротерта, 3/91), e-mail: kaleriaa@gmail.com*

**В статье рассматривается динамика преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга. Приведены результаты исследований преодоления коммуникативных барьеров у сотрудников бизнес-организации и студентов старших курсов педагогических вузов.**

**Результатами подтверждается эффективность программы развития коммуникативной компетентности у сотрудников бизнес-организации. Описываются основные темы программы.**

**Выделены основные показатели преодоления коммуникативных барьеров. Также в статье описывается ряд диагностических методик для определения уровня преодоления коммуникативных барьеров. Приводится уровневая таблица, на основе которой рассматривается динамика преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга.**

**Объективность результатов исследования обеспечивается комплексом диагностических методик и качественной подготовкой и проведением диагностических мероприятий.**

**Результаты исследования представляют собой практическую ценность и могут быть использованы для повышения эффективности обучения на тренинге.**

Ключевые слова: коммуникативные барьеры, страх, бизнес-тренинг, педагог-психолог, коммуникативная компетентность.

## **DYNAMICS OF OVERCOMING COMMUNICATION BARRIERS AMONG THE PARTICIPANTS OF THE BUSINESS TRAINING**

**Arkhipova E.G.**

*Moscow State Pedagogical University, Moscow, Russia (129347, Moscow, Roterta street, 3/91), e-mail:kaleriaa@gmail.com*

**The article considers the dynamics of overcoming communication barriers in the business training participants. The article presents the results of research the overcoming of communication barriers among members of business organisation and senior students of pedagogical universities.**

**The results confirmed the effectiveness of the program development of communicative competence of the staff of the business organisation. The article describes the main themes of the program.**

**The article presents the basic indicators of overcoming communication barriers. It also describes a number of diagnostic techniques to determine the level of overcoming communication barriers. An tier table is presented in the article. This table contents the information about the dynamics of overcoming communication barriers in the business training participants.**

**The objectivity of research results is provided by a complex of diagnostic methods and high-quality preparation and conduct of diagnostic measures.**

**Results of the study are of practical value and can be used to enhance learning in the training.**

Key words: communication barriers, fear, fright, business training, pedagogue-psychologist, communicative competence.

Быстрее всего учишься в трех случаях: до 7 лет, на тренингах, и когда жизнь загнала тебя в угол.

*Стивен Кови*

При современном темпе развития бизнеса активно стали развиваться и технологии обучения в данной сфере, направленные на повышение эффективности сотрудников. Наиболее часто применяемой формой обучения стал бизнес-тренинг, что связано с его практической направленностью и высокой результативностью (Завьялова Ж.В., Моносова А.Ж., Прокофьева Н.И., Сидоренко Е.В.).

В связи с популяризацией бизнес-обучения этим направлением часто занимаются специалисты различных областей, не имеющие специального педагогического или психологического образования. Одной из ведущих сложностей для участников бизнес-тренинга становится наличие у них коммуникативных барьеров, являющихся преградами не только на пути к общению с другими участниками, но и ведущее к снижению активности участников, их неполному раскрытию, обеднению процесса обмена опытом и снижающее эффективность усвоения нового материала. Отсутствие внимания к данной проблеме ведет к снижению результативности бизнес-тренинга. Коммуникативные барьеры затрудняют проведение любого тренинга. При этом, понимая истоки, причины, предпосылки возникновения коммуникативных барьеров и специфику их преодоления у участников бизнес-тренинга, мы можем создать технологию работы педагога-психолога по преодолению коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга.

Нами была разработана программа развития коммуникативной компетентности. Данная программа была реализована на практике в Группе компаний «ЭЛКОД» (информационно-правовой консультационный центр). Целью программы является развитие способности к преодолению коммуникативных барьеров у участников тренинга.

В бизнес-среде важно постоянно поддерживать мотивацию сотрудников на проведение изменений. Это связано со многими факторами, например такими, как трудности обучения и изменения во взрослом возрасте, отсутствие у сотрудников собственной глубокой внутренней цели к изменениям. Как показывает наш опыт, в большинстве случаев руководство отправляет сотрудников на обучение, если видит в этом необходимость. При этом до сведения сотрудников не всегда доводится информация о тактических и тем более стратегических целях обучения, а также из-за недостаточной грамотности руководители не уделяют внимание индивидуальной работе с сотрудниками (включая индивидуально-личностную мотивацию). В связи с этим мы видим возможность в повышении эффективности программы за счет непрерывного наблюдения, систематического предоставления обратной связи самим сотрудникам и их руководителям, запроса у

руководителей информации об изменении производственного и личностного поведения сотрудников и проведения индивидуальных и групповых бесед параллельно курсу обучающих мероприятий.

Программа обучения включает в себя следующие темы.

1. Самопрезентация в бизнес-среде.

Продолжительность программы – 1 день (8 академических часов).

2. Преодоление коммуникативных барьеров в работе с клиентами.

Продолжительность программы – 1 день (8 академических часов).

3. Конфликтная компетентность.

Продолжительность программы – 2 дня (16 академических часов).

4. Стресс как эликсир жизни, или Стресс-менеджмент для руководителя.

Продолжительность программы – 2 дня (16 академических часов).

Эффективность программы можно оценить с помощью диагностики преодоления коммуникативных барьеров у участников тренинга до и после проведения обучающих мероприятий.

Коммуникативные барьеры, возникающие у участников группы, имеют различные причины и образуются при различных условиях. Диагностика их возникновения и диагностика динамики их преодоления является сложной задачей. Объективность результатов исследования обеспечивается комплексом диагностических методик и качественной подготовкой и проведением диагностических мероприятий. Взрослые успешные в бизнесе люди менее склонны открыто и свободно отвечать на вопросы об особенностях их личности. В связи с этим мы считаем важным подробное информирование участников бизнес-тренинга обо всех планируемых мероприятиях, их целях, продолжительности и ходе работы.

Главной задачей построения диагностики является поиск надежных показателей преодоления коммуникативных барьеров, которые позволили бы судить об их качественной и количественной определенности, а также об эффективности наших психолого-педагогических условий. Исходя из специфики преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, мы определили его основные показатели: уровень страхов, уровень беспокойства-тревоги, уровень эмоциональной эффективности в общении и типы эмоциональных помех, самооценка и фрустрация личности, нервно-психическая устойчивость. Для работы с данными, полученными с помощью диагностических методик, мы применяли методы математической обработки.

В связи с этим для диагностики преодоления коммуникативных барьеров мы использовали следующие методики (содержание методик представлено в Приложении 10):

С-тест В.Л. Леви, методика «Исследование тревожности» Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина, методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, методика исследования самооценки личности С.А. Будасси, методика «Прогноз» (разработана в ЛВМА им. С.М. Кирова).

Всего исследованием было охвачено 110 человек в возрасте от 21 до 55 лет (студенты старших курсов педагогических вузов и сотрудники ГК «ЭЛКОД»). В опытно-экспериментальной работе приняло участие 70 человек.

Результаты тестирования представлены в таблице 1.

**Таблица 1 – Результаты диагностики основных показателей преодоления коммуникативных барьеров на I этапе эксперимента**

Группа	Показатели способности к преодолению коммуникативных барьеров (средние показатели по группе, балл)				
	С-тест (max 600)	ИТ (max 80)	ЭК (max 25)	ИС (max 1)	НПУ (max 10)
Студенты МОСПИ и МПГУ	142,9	41,8	11,1	0,20	6
Контрольная группа	125,0	40,7	16,5	0,26	5
Экспериментальная группа (среднее по двум подгруппам)	176,8	37,8	18,4	0,38	4
<i>Подгруппа 1</i>	<i>179,8</i>	<i>37,1</i>	<i>18,5</i>	<i>0,50</i>	<i>3</i>
<i>Подгруппа 2</i>	<i>173,8</i>	<i>38,6</i>	<i>18,3</i>	<i>0,37</i>	<i>5</i>

С-тест – изучение страхов по методике В.Л. Леви;

ИТ – исследование тревожности по методике Ч.Д. Спилберга;

ЭК – диагностики эмоциональной эффективности в общении В.В. Бойко;

ИС – исследование самооценки по методике С.А. Будасси;

НПУ – нервно-психическая устойчивость по методике «Прогноз».

Первоначальный диагностический срез показал низкий уровень страхов по средним групповым значениям (С-тест) в каждой группе: 142,9 балла у студентов; немного ниже в контрольной группе – 125 баллов; и несколько выше в экспериментальной группе – 176,8 балла.

Уровень тревожности (ИТ), учитывающий как ситуативную, так и личностную тревожность, соответствует среднему уровню в каждой группе. При этом более высокий показатель тревожности наблюдался у студентов – 41,8 балла; в контрольной группе – 40,7 балла; в экспериментальной группе на три балла ниже – 37,8 балла.

Наличие проблем в установлении эмоциональных контактов (ЭК) у студентов соответствует среднему уровню – 11,1 балла; при этом у сотрудников компании,

составляющих как контрольную, так и экспериментальную группы, наличие проблем в установлении эмоциональных контактов соответствует высокому уровню (16,5 и 18,4 балла соответственно), что говорит о наличии проблем в коммуникациях.

Самооценка личности (ИС) представителей каждой группы соответствует среднему уровню, при этом у студентов она чуть более занижена (0,20 балла), чем у экспериментальной (0,38 балла) и контрольной групп (0,26 балла).

По результатам исследования нервно-психической устойчивости (НПУ) был выявлен «хороший» уровень НПУ у студентов (6 баллов) и «удовлетворительный» уровень НПУ у сотрудников компании в обеих группах: контрольной (5 баллов) и экспериментальной (4 балла).

Диагностический срез первого этапа проводился во второй половине четвертого квартала, который является периодом перед сессией у студентов и завершением календарного года в коммерческой организации. У респондентов каждой группы наблюдалось быстрое утомление, расфокусирование внимания, медленное переключение между различными задачами. У сотрудников компании также наблюдалась тревожность по поводу тестирования, что выражалось в повторяющихся вопросах об особенностях проведения диагностики, предоставлении результатов, конфиденциальности, целенаправленности исследования, их мотивации на участие в эксперименте.

Таким образом, в ходе исследования, направленного на изучение показателей преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, мы выявили, что у большинства респондентов наблюдался ниже среднего уровень преодоления коммуникативных барьеров, из чего следует вывод о необходимости ведения целенаправленной работы по развитию коммуникативной компетентности у участников бизнес-тренинга и будущих педагогов-психологов.

Данные первичной диагностики представили нам информацию об уровне преодоления коммуникативных барьеров у студентов педагогических вузов и сотрудников коммерческой организации, что позволило нам сформировать в процессе профессиональной подготовки психологическую установку на активную совместную деятельность, общение и взаимодействие, реализовать методику и технологию преодоления коммуникативных барьеров.

После проведения обучающих мероприятий была проведена диагностика преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга и в контрольной группе. На основе полученных данных мы сформировали уровневую таблицу, в которой можно пронаблюдать динамику преодоления коммуникативных барьеров. Результаты

диагностики представлены в таблице 2. Данные в таблице указаны в процентах от количества человек в группе.

Анализируя полученные данные, мы приходим к выводу о том, что комплекс обучающих мероприятий оказал благотворное влияние на развитие коммуникативной компетентности, о чем свидетельствует увеличение количества специалистов с более высоким уровнем преодоления коммуникативных барьеров.

Таким образом, мы считаем, что необходимо обучать тренеров работе с коммуникативными барьерами и развивать коммуникативную компетентность у участников бизнес-тренинга.

**Таблица 2 – Соотношение уровней преодоления коммуникативных барьеров по основным показателям в контрольной и экспериментальной группах, % от группы (количество человек)**

Уровни преодоления коммуникативных барьеров	Контрольная группа										Экспериментальная группа									
	До экспериментальной работы					После экспериментальной работы					До экспериментальной работы					После экспериментальной работы				
	1. С-тест	2. ИТ	3. ЭК	4. ИС	5. НПУ	1. С-тест	2. ИТ	3. ЭК	4. ИС	5. НПУ	1. С-тест	2. ИТ	3. ЭК	4. ИС	5. НПУ	1. С-тест	2. ИТ	3. ЭК	4. ИС	5. НПУ
Низкий	0	41,4	88,6	2,9	2,9	0	38,6	85,7	2,9	2,9	0	38,6	85,7	2,9	20,0	0	15,7	62,9	0,0	5,7
Ниже среднего	25,7			17,1		25,7			17,1		25,7			28,6		20			25,7	
Средний	40	41,4	11,4	25,7	65,7	37,1	44,3	14,3	28,6	60,0	22,9	41,4	14,3	45,7	42,9	25,7	48,6	34,3	57,1	40,0
Выше среднего	20	17,1	0,0	40,0	28,6	22,9	17,1	0,0	37,1	34,3	31,4	20,0	0,0	14,3	34,3	34,3	35,7	2,9	14,3	45,7
Высокий	14,3			14,3	2,9	14,3			14,3	2,9	20			8,6	2,9	20			2,9	8,6

Результаты диагностики: 1. С-тест – изучение страхов по методике В.Л. Леви; 2. ИТ – исследование тревожности по методике Ч.Д. Спилберга; 3. ЭК – диагностики эмоциональной эффективности в общении В.В. Бойко; 4. ИС – исследование самооценки по методике С.А. Будасси; 5. НПУ – нервно-психическая устойчивость по методике «Прогноз».

### Список литературы

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология : уч. пособ. для студ. вузов. – 4-е изд. – М. : Академия, 1999. – 672 с.
2. Анастаси А., Урбина С. Психологическое тестирование. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2006. – 688 с.
3. Кузнецов И.Н. Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении  
Статья от. 6.08.2007 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/>  
(дата обращения: 15.11.2008).
4. Савина Т.А., Формирование эмоциональной устойчивости будущего педагога : дисс. канд. пед. наук. – М., 2010.
5. Слостенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. Слостенина В.А. – 3-е изд., стереотип. – М. : Издательский центр «Академия», 2004.
6. Слостенин В.А., Кряхтунов М.И. Эмоциональная сфера личности как объект профессионального саморазвития учителя. – М., 2000.
7. Шакуров Р.Х. Барьер как категория и его роль в деятельности // Вопросы психологии. – 2001. – № 1. – С. 45–57.
8. Эльконин Д.Б. Проблема обучения и развития в трудах Л.С. Выготского // Вестник № 4. – Рига : Эксперимент, 1998.
9. Rogers C.R. Barriers and gateways to Communication // Management: a book for reading. – N.Y., 1968. – 148 p.

### Рецензенты:

Леванова Е.А., д.п.н., профессор кафедры социальной педагогики и психологии ФГБОУ ВПО «Московский педагогический государственный университет», г. Москва.

Серякова С.Б., д.п.н., профессор кафедры социальной педагогики и психологии ФГБОУ ВПО «Московский педагогический государственный университет», г. Москва.