

УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ У УЧАСТНИКОВ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА

Савина Т.А., 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 природа коммуникативных барьеров, причины их возникновения, диагностика и условия эффективности преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга. Дано авторское определение понятия «страх», описывается алгоритм преодоления коммуникативных барьеров. Приведены результаты исследований преодоления коммуникативных барьеров у участников рассмотренной авторской программы обучения. Результатами подтверждается эффективность программы развития коммуникативной компетентности у сотрудников бизнес-организации. Описываются основные темы программы.

Приведена технологическая модель реализации педагогических условий эффективности бизнес-тренинга, выделены пять групп условий эффективности 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; диагностика; условия преодоления коммуникативных барьеров.

THE CONDITIONS FOR EFFECTIVE OVERCOMING OF COMMUNICATION BARRIERS AMONG THE PARTICIPANTS OF BUSINESS TRAINING

Savina T.A., Arkhipova E.G.

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

The article considers the nature of communication barriers, their causes, diagnosis, and the conditions of overcoming communication barriers among participants of the business training. The author's definition of "fear" is given; an algorithm to overcome communication barriers is described. The article presents the results of research the overcoming of communication barriers among the participants of the author's training program. 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.

A technological model of realization pedagogical conditions of effectiveness of business training is given, five groups of conditions for effective overcoming of communication barriers among the participants of business training are identified.

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; diagnostics; conditions to overcome the communication barriers.

И вот такую тайну мне поведала жизнь:
«Смотри, – сказала она, – я есть то, что
постоянно преодолевает самое себя».

Фридрих Ницше

Современные изменения экономики влияют на развития бизнеса и изменяют форму и содержание бизнес-образования. Наиболее широко применяемым методом обучения в бизнес среде стал бизнес-тренинг, что связано с особенностями обучения взрослых и эффективностью данной формы обучения (Завьялова Ж. В., Моносова А. Ж., Прокофьева Н. И., Сидоренко Е. В.) [2; 9].

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 ведущих к снижению активности участников, их неполному раскрытию, обеднению процесса обмена опытом и снижающих 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.

Несмотря на обилие исследований коммуникативных барьеров в психолого-педагогических науках, ни в одном источнике мы не находим описание психолого-педагогической помощи участникам бизнес-тренинга в преодолении коммуникативных барьеров. Современные бизнес-тренеры и специалисты по обучению не обладают достаточными умениями и не всегда уделяют профессиональное внимание проблеме преодоления коммуникативных барьеров в процессе ведения бизнес-тренинга. Раскрытие данной проблемы будет содействовать усовершенствованию такой формы обучения, как тренинг.

Для определения условий эффективности преодоления коммуникативных барьеров нам важно понимать причины их возникновения и уметь диагностировать их наличие у участников бизнес-тренинга.

Раскрывая проблему коммуникативных психологических барьеров, мы пришли к выводу о том, что основной их природой являются страхи участников тренинга. При этом страхи и тревога могут быть как причиной, так и следствием возникновения коммуникативных барьеров. Мы рассматриваем страх как специфическую эмоцию, которая может являться одной из составляющих тревоги, представляющая собой соединение определенных физиологических изменений, экспрессивного поведения и специфического

переживания, вызванного ожиданием угрозы или опасности. Страх в нашей жизни выполняет защитную функцию. Испуганный человек может либо оцепенеть, застыть на месте, либо обратиться в бегство. При этом спровоцировать страх могут различные факторы.

Анализ практики показывает, что при наличии определенных действий со стороны педагога-психолога во время проведения бизнес-тренинга, возможно снижение уровня тревоги, страхов и вызванных этими феноменами коммуникативных барьеров. Алгоритм преодоления коммуникативных барьеров довольно простой и состоит из следующих шагов:

- осознание наличия коммуникативных барьеров, неразрывно связанное с необходимостью осознать вызывающие этот барьер чувства и эмоции;
- выражение чувств и эмоций с помощью социально приемлемых способов в рамках определенной культуры, в которой живет человек.

Для успешного преодоления коммуникативных барьеров у участников тренинга педагогу-психологу важно знать и понимать динамические процессы, протекающие в группе, на которые непосредственное влияние оказывают различного рода страхи, включая страхи общения. С целью повышения продуктивности групповой работы необходимо создавать психолого-педагогические условия эффективности формирования психологической устойчивости в процессе тренинговой работы и отслеживать их влияние на феномен психологических барьеров у участников тренинговой группы.

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 процессе разработки программы и ее реализации мы создавали и поддерживали условия эффективности преодоления коммуникативных барьеров.

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 в связи с не недостаточной грамотностью руководителей ими не уделяется 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 – 1 день: 8 академич. ч.)
2. Преодоление коммуникативных барьеров в работе с клиентами. (Продолжительность – 1 день: 8 академич. ч.)
3. Конфликтная компетентность. (Продолжительность – 2 дня: 16 академич. ч.)
4. Стресс как эликсир жизни или Стресс-менеджмент для руководителя. (Продолжительность – 2 дня: 16 академич. ч.)

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

Исходя из специфики преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, нами были определены 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.

Для диагностики преодоления коммуникативных барьеров мы использовали следующие методики: С-тест В. Л. Леви, методика «Исследование тревожности» Спилбергера Ч. Д. и Ханина Ю. Л., «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) [1; 4; 5; 6].

Всего исследованием было охвачено 110 человек в возрасте от 21 до 55 лет. В опытно-экспериментальной работе приняло участие 70 человек.

Данные первичной диагностики представили нам информацию об уровне преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренингов, 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 осуществлена 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. На основе полученных данных 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.

На основе нашего опыта мы определили условия эффективного преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга.

Мы рассматриваем педагогические условия как среду (совокупность психологических и педагогических факторов таких, как отношения, средства и т.д.), целенаправленно использующуюся для процесса обучения, при этом, часть данной среды целенаправленно изменяется или формируется педагогом для решения задач обучения.

В рамках исследуемой темы наш интерес находится в области достаточных и эффективных условий преодоления коммуникативных барьеров. Участники бизнес-тренинга могут получить больший эффект от обучения, преодолев коммуникативные барьеры. При определении условий эффективности преодоления коммуникативных барьеров мы также влияем на развитие коммуникативной компетентности участников бизнес-тренинга. Для решения поставленных задач нами была разработана программа развития коммуникативной компетентности. Данная программа предполагает создание специальных условий эффективности преодоления коммуникативных барьеров.

На основе проведенного исследования нами были определены основные уровни, компоненты и характеристики педагогических условий, детерминирующие эффективность бизнес-тренинга и объединенные в технологическую модель (

Таблица 1):

1. Характеристики участников бизнес-тренинга.
2. Субъективное отношение сотрудника к различным обстоятельствам.
3. Обстоятельства тренингового процесса.
4. Педагогическая деятельность как один из уровней управления в организации.
5. Ресурсное обеспечение тренинга.

Перечисленные условия оказывают прямое или опосредованное влияние на протекание и результаты процесса обучения в бизнес-организации. Большую роль играют коммуникации, которые предшествовали тренингу, либо являющиеся его частью. Кроме того, важную роль играют коммуникации между различными субъектами процесса обучения: между руководством компании, педагогом-тренером и участниками бизнес-тренинга. Особенности отношений влияют на возникновение и преодоление коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, что подтверждается нашим опытом ведения тренинговых групп в бизнес-среде.

Таблица 1

Технологическая модель реализации педагогических условий эффективности бизнес-тренинга

УРОВЕНЬ	КОМПОНЕНТЫ					
1. Характеристики участников бизнес-тренинга	способности, опыт, подготовленность к тренинговой работе	коммуникабельность, имеющийся опыт общения с внутренними клиентами (коллегами в компании), статус в группе и в компании	имеющийся опыт общения с тренером и с руководством	имеющийся опыт общения с внешними клиентами, конкурентами, партнерами	история вхождения сотрудника в организационную культуру и коллектив	ожидания от тренера и тренинга в данной организации
2. Субъективное отношение сотрудника к различным обстоятельствам	Характеристика субъективного отношения сотрудников					
	к деятельности	к межличностным отношениям в группе	к тренеру и руководству	к взаимодействию сотрудников с внешними клиентами, средой	к системе вхождения в коллектив	к тренингу как форме обучения
3. Обстоятельства тренингового процесса	Характеристики					
	содержания и организации деятельности	межличностных отношений, общения в группе, ежедневных обязанностей	отношений тренеров и руководства с сотрудниками	взаимодействия компании с окружающей средой	вхождение сотрудника в компанию	подхода к обучению в компании
4. Педагогическая деятельность как один из уровней управления в организации	Педагогическая деятельность					
	направленная на деятельность сотрудников (отбор содержания, форм, организация и т.д.)	управление межличностными отношениями, организацией работы сотрудников	представляющая собой непосредственное взаимодействие тренера и участника группы	управление взаимодействием организации с окружающей средой	система педагогического обеспечения по осуществлению подбора и адаптации персонала	создающая определенный образ тренера и культуры обучения в компании
5. Ресурсное обеспечение тренинга	Характеристика					
	программно-методического обеспечения тренинга и материального обеспечения деятельности (оборудование и проч.)	пространственно-временных параметров обучающего процесса	кадрового обеспечения (свойства субъекта педагогической деятельности – тренера)	сознательно измененных свойств среды, окружающей образовательное пространство	PR-обеспечения тренингового процесса	нормативно-правового и этического (организационная культура) обеспечения обучающего процесса

Наличие коммуникативных барьеров мешает достижению поставленных задач обучения, о чем мы говорили ранее. Серьезное отношение и управление педагогическими условиями каждого уровня позволяет повысить эффективность преодоления коммуникативных барьеров участниками группы.

Для повышения эффективности тренинговой работы педагогам-психологам важно научиться создавать и поддерживать психолого-педагогические эффективности преодоления коммуникативных барьеров. Тренинг является серьезным и очень ценным инструментом в работе педагога-психолога, который можно эффективно использовать для достижения различного рода психолого-педагогических задач при работе с группой. Обеспечение определенных условий напрямую влияет на эффективность тренинговой работы.

Основываясь на описанной нами технологической модели реализации педагогических условий эффективности бизнес-тренинга и нашем опыте, мы можем описать основные группы условий эффективности преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга.

1. Изучение и анализ характеристик участников бизнес-тренинга с целью учета их особенностей при формировании программы обучения и организации процесса обучения.
2. Формирование положительного отношения сотрудника к обучению на тренинге и к организации в целом.
3. Учет и влияние на обстоятельства тренингового процесса.
4. Формирование культуры обучения в организации.
5. Гибкое использование ресурсного обеспечения тренинга.

Для обеспечения каждой описанной группы важно соблюдение ряда условий на каждом из этапов работы по программе бизнес-тренинга: на подготовительном этапе, на этапе проведения, на этапе пост-тренингового сопровождения и на этапе анализа и коррекции программы. Однако важно отметить, что данные условия способствуют (но не гарантируют) эффективному преодолению коммуникативных барьеров и формированию психологической устойчивости, поскольку на описанные феномены оказывает влияние множество факторов, не все из которых лежат в доступном поле для деятельности педагога-психолога в процессе тренинговой работы в бизнес-среде.

При этом эффективность тренинга возрастает в случае создания условий эффективности преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, что было неоднократно подтверждено на опыте.

Таким образом, мы рассмотрели причины возникновения коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга, их диагностику и условия преодоления.

Список литературы

1. Будасси С. А. Самооценка личности // Практические занятия по психологии / Под ред. акад. А. В. Петровского. – М., 1972.
2. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия / Под ред. Левановой Е. А. – СПб.: Питер, 2006.
3. Изард К. Э. Страх и виды тревожности // Тревога и тревожность / Сост. В. М. Астапова. – СПб.: Питер, 2001.
4. Леви В. Л. Приручение страха. – М.: Метафора, 2002.
5. Практикум по психологии состояний: учебн. пособ. / Под ред. проф. А. О. Прохорова. – СПб: Речь, 2004.
6. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Самара: БахраХ-М, 2003.
7. Риман Ф. Основные формы страха/ Пер. с нем. Глушанского Э.Л. – 3-е изд. – М.: Алетейа, 2000.
8. Савина Т. А., Формирование эмоциональной устойчивости будущего пеагога. // Диссертация канд. пед. наук. – М., 2010.
9. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2002.
10. 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.

Рецензенты:

Леванова Е. А., д.п.н., профессор кафедры социальной педагогики и психологии ФГБОУ ВПО Московского педагогического государственного университета, г. Москва.

Серякова С. Б., д.п.н., профессор кафедры социальной педагогики и психологии ФГБОУ ВПО Московского педагогического государственного университета, г. Москва.