

ПРЕОДОЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ У УЧАСТНИКОВ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА КАК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

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 проблема преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга. Проведен краткий анализ исследованной литературы по проблеме. Ставится проблема отсутствия описания психолого-педагогической помощи участникам бизнес-тренинга в преодолении коммуникативных барьеров. Затрагивается вопрос мотивации участников бизнес-тренинга. Рассмотрена природа коммуникативных барьеров. Дано авторское определение понятия «страх». Описана взаимосвязь групповой динамики с динамикой преодоления страха. Предложены критериальные характеристики преодоления коммуникативных барьеров. Предложен алгоритм преодоления коммуникативных барьеров.

Объективность результатов исследования обеспечивается комплексом используемых автором методик и подтверждается практическим опытом.

Результаты исследования представляют собой практическую ценность и могут быть использованы для повышения эффективности обучения на тренинге и для обучения студентов педагогических ВУЗов ведению бизнес-тренингов.

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

THE OVERCOMING OF COMMUNICATION BARRIERS BY THE PARTICIPANTS OF BUSINESS-TRAINING AS A PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL PROBLEM

Arkhipova E.G.

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

The article considers the problem of overcoming communication barriers among participants of the business training. A brief analysis of the literature on the problem investigated. The article considers the problem of the lack of description of the psychological and educational assistance to participants in the business of training in overcoming communication barriers. The author addresses the issue of motivation of participants of the business training. The nature of communicative barriers is considered. The author's definition of "fear" is given. The relationship of group dynamics to overcome the fear is described. Criteria features of overcoming communication barriers are proposed. An algorithm for overcoming communication barriers is given.

The objectivity of research results is confirmed by a complex of methods used by the author and by the practical experience.

Results of the research have a practical value and can be used to enhance learning in the training and for education of students of pedagogical institutes conducting business trainings.

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

Нет такого человека, которому бы нечему было поучиться в области межличностных отношений.

Р. А. Шнаппауф

В XXI веке экономика сформировала благоприятную среду для развития бизнеса. Быстрые темпы роста и развития предприятий и требований клиентов к качеству сервиса и

продуктов повлияли на актуализацию и развитие производственного обучения. 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.). Специалисты разных стран используют бизнес-тренинг в своей работе, поскольку именно данная форма обучения позволяет участникам в процессе общения друг с другом приобретать ценный для себя опыт. Руководители компаний видят целесообразность направленного воздействия на своих сотрудников, согласованного со стратегией компании. Обучение неразрывно связывается с мотивацией. Это обуславливает то, что руководители, заказчики обучения заинтересованы в принятии на работу в должности бизнес-тренера специалистов с образованием в области менеджмента. Также становится тенденцией принятие на должность специалиста по обучению кандидатов без педагогического и психологического образования. Это приводит к снижению эффективности обучения, обусловленному непрофессиональным подходом в работе с сотрудниками и ошибками в построении системы обучения [4]. Отсутствие понимания психолого-педагогических особенностей обучения взрослых негативно сказывается на качестве бизнес-тренинга, делая его инструментом саморекламы, преобразуя в совещание или лекционно-семинарское занятие.

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.

Анализ практики показывает, что процент пришедших на тренинг участников снижается, также снижаются доверие и мотивация к обучению и развитию; при этом наличие коммуникативных барьеров у пришедших участников мешает взаимодействию участников тренинга, делает приобретаемый ими опыт менее полным, негативно влияет на групповую динамику, вследствие чего усвоение знаний, умений, навыков, установок, процесс рефлексии, предоставление участниками обратной связи друг другу и конечный результат обучения не достигают показателей более высокого уровня.

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.

В процессе исследования, мы пришли к выводу о том, что страх – это специфическая эмоция, которая может являться одной из составляющих тревоги, представляющая собой соединение определенных физиологических изменений, экспрессивного поведения и специфического переживания, вызванного ожиданием угрозы или опасности. Именно это определение мы будем использовать для понимания страха в рамках данной работы.

Страх можно рассматривать и как своеобразный защитный механизм внутреннего «Я» личности. Рассматривая коммуникативный аспект проблемы страха, Ю. П. Платонов выделяет его «дезорганизирующую функцию» [6], которая, по мнению автора, «проявляется, прежде всего, на уровне разрушения коммуникативных отношений и коммуникативных умений субъекта общения».

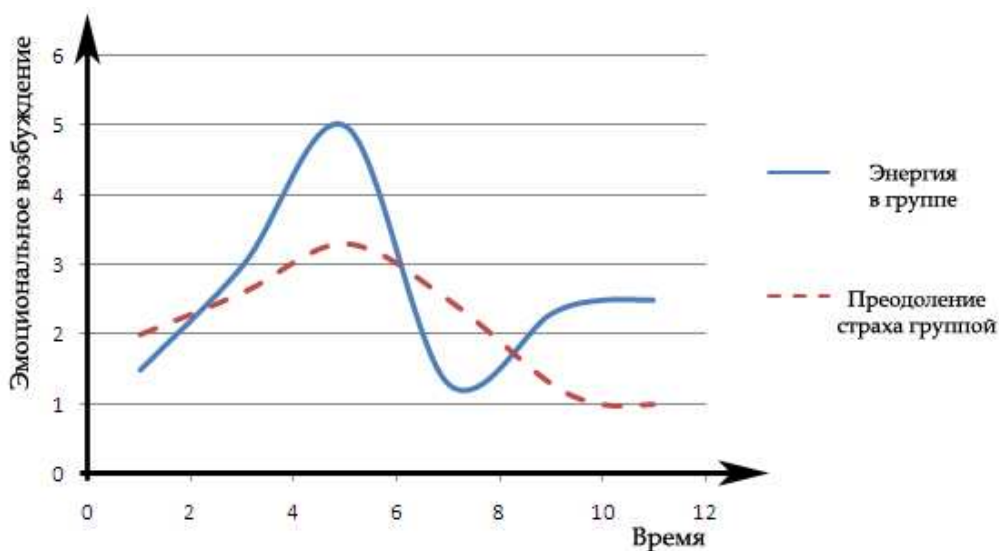
Страх в нашей жизни выполняет защитную функцию. Испуганный человек может либо оцепенеть – застыть на месте, либо – обратиться в бегство. При этом спровоцировать страх могут различные факторы.

При разработке тренинговых программ для повышения их эффективности педагог-психологу важно учитывать возможность наличия страхов и коммуникативных барьеров у участников тренинга, уметь их диагностировать, а так же иметь в арсенале комплекс методов для их преодоления участниками тренинга.

Как показывает наш опыт ведения тренингов в различных по составу и статусному положению группах, страхи у участников возникают в неопределенных ситуациях (к таким можно, к примеру, отнести начало тренинга, когда участники еще мало знают друг друга, тренера и/или подробную программу тренинга). На данном этапе в группе наблюдается высокий уровень энергии. Затем, начинается непосредственное взаимодействие участников группы, и ощущение страха участниками группы снижается. При этом психологические барьеры отнюдь не исчезают. Постепенно в группе растет ощущение сплочения, но поскольку на этом этапе уровень тревоги еще довольно высок, и при этом он подавляется участниками, начинают активно действовать психологические механизмы защиты (конфлюенция, проекция и др.) [5]. В связи с этим уровень энергии в группе растет, достигая своего апогея. Далее происходит некоторый «взрыв» эмоций у участников тренинга, который при умелом участии педагога-психолога ведет к прояснению отношений и ситуации в целом. Таким образом, уровень влияния и количество психологических барьеров снижаются, и уровень энергии в группе начинает плавно опускаться до некоторого момента, после чего выравнивается. При этом некоторые страхи, естественным образом, остаются, однако, они перестают носить ярко выраженный характер и сильно влиять на процесс групповой работы. Графическое изобра-

жение динамики преодоления страхов в сравнении с общей динамикой группы представлено ниже.

График 1. Групповая динамика и динамика преодоления страха



Данные снимались во время проведения десяти однодневных восьмичасовых тренингов методом включенного наблюдения за участниками бизнес-тренинга.

Участник группы постоянно сталкивается с возникающими трудностями и проблемами. Лазарус Р. и Фолкман С. выделяют два основных подхода (копинг-стратегии) к преодолению проблем: содержит проблемно-ориентированный и эмоционально-ориентированный [10]. Первый направлен на поиск решения проблемы, второй – на регуляцию и выражение эмоций. То есть для того, чтобы справиться с проблемами, участнику группы важно найти решение проблем (некоторый алгоритм, действия), а также справиться со своими переживаниями.

Переживания участников могут быть связаны как с тем, что происходит в данный момент в группе, так и с тем, что находится вне группы. Ф. Е. Василюк рассматривает две основные цели переживания: «защита» (устранение, предотвращение или смягчение неудовольствия) и «совладание» (приспособление к действительности, позволяющее удовлетворять потребности) [1]. Автор отмечает, что в процессе переживания существует оценка «успешности» переживания, которая делит их на «удачные» и «неудачные». На основе проведенного автором анализа целевых детерминант, приписываемых процессам переживания, Ф. Е. Василюк утверждает, что целевые детерминанты совпадают с основными «внутренними необходимостями» жизнедеятельности: здесь-и-теперь удовлетворение, реализация мотива (удовлетворение потребности), упорядочение внутреннего мира, самоактуализация. Таким образом, мы можем предположить, что переживания участников тренинга могут быть более

или менее успешны, а также, что эти переживания имеют устойчивую связь с мотивацией, мировоззрением и самоактуализацией.

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.

Существуют две основные трудности при прохождении личности по данному алгоритму: защитные механизмы включаются подсознательно и влияют на поведение личности; особенности культуры, воспитания и социального круга личности не всегда предоставляют достаточное количество социально приемлемых способов выражения различных чувств и эмоций.

Диагностика страхов может осуществляться методом наблюдения, при этом она осложняется наличием пересечений в наборах индикаторов различных чувств и эмоций. Однако присутствие одного–двух факторов может быть достаточным для диагностики наличия страха.

Помимо страха и тревоги выделяются и другие критериальные характеристики преодоления коммуникативных барьеров. На основе проведенного нами исследования, к таким характеристикам мы относим следующие:

- наличие страхов и тревожности;
- уровень развития эмпатии, установление эмоциональных контактов;
- уровень самооценки;
- стрессоустойчивость.

Бизнес-тренинг представляет собой особым образом организованное пространство для общения, обмена информацией и получения опыта. Участниками бизнес-тренинга являются успешные бизнесмены, привыкшие принимать решения, полагаясь на собственное понимание, привыкшие управлять коллективом, вести переговоры с коллегами, клиентами, партнерами. Это усиливает коммуникативные барьеры, так как в тренинге им приходится эмоционально обнажаться, к чему они не готовы. У них есть страх, что у них украдут идеи, что они не смогут проконтролировать свой имидж в глазах других, что в них увидят слабость, найдут

точки для манипуляций, обнаружат некомпетентность в чем-либо. Это накладывает определенную специфику на работу с данной аудиторией.

Коммуникативные барьеры имеют сложную структуру и причинно-следственную связь с условиями и результатами деятельности, и для их преодоления человеку нужно обладать серьезными знаниями, умениями, навыками и овладеть различными формами поведения. Наличие коммуникативных барьеров может быть довольно сложно диагностировать человеку самостоятельно, особенно если он занят определенной деятельностью, на которой сосредоточено его внимание, например, когда он является участником учебной группы. Поэтому педагогу здесь важно уделять отдельное внимание преодолению коммуникативных барьеров у участников обучения.

Для успешного преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-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. Для этого важно знать особенности проявления психологических барьеров, уметь диагностировать их наличие, изменения и прогнозировать влияние.

Список литературы

1. Василюк, Ф. Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. – М.: Издательство Московского университета, 1984. – 199 с.
2. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия/ Под ред. Левановой Е. А. – СПб.: Питер, 2006. – 208 с.
3. Изард К. Э. Страх и виды тревожности // Тревога и тревожность / Сост. В. М. Астапова. – СПб.: Питер, 2001. – 256с.
4. Кузнецов И. Н. Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении
Статья от. 6.08.2007– [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/>
(дата обращения: 15.11.2008).
5. Перлз Ф. Практика гештальт-терапии/ Пер. с англ. – М.: Институт Общегуманитарных Исследований, 2001. – 480 с. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.psylib.org.ua/books/perlz01/index.htm> (дата обращения: 23.10.2010).
6. Платонов Ю. П. Поведенческие барьеры.// Статья от 13.04.2007. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.advertology.ru/> (дата обращения: 13.10.2010).

7. Риман Ф. Основные формы страха/ Пер. с нем. Глушанского Э.Л. – 3-е изд. – М.: Алетейа, 2000. – 336 с.
8. Савина Т. А., Формирование эмоциональной устойчивости будущего педагога. // Диссертация канд. пед. наук. – М., 2010.
9. Шакуров Р. Х. Барьер как категория и его роль в деятельности // Вопросы психологии. – М., 2001. № 1. – 45-57 с.
10. Lazarus R.S., Folkman S. The concept of coping // Monat A. and Richard S. Lazarus. Stress and Coping. – N.-Y.: Springer publishing Company, 1991. – P. 189-206.

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.