

ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

У статті пропонується новий підхід до розробки тренінгу з формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів.

Ключові слова: професійне спілкування, тренінг, психотехніка, самопрезентація.

В статті пропонується новий підхід до розробки тренінгу з формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів.

Ключевые слова: профессиональное общение, тренинг, психотехника, самопрезентация.

New approach to training development dedicated to culture of future managers' professional communication is introduced in the article.

Key words: professional intercourse, training, psikhotehnika, selfpresentation.

Виникнення й розвиток відносно самостійної форми професійного спілкування – спілкування менеджера – закономірно обумовлюється становленням управлінської діяльності. У свою чергу, від емоційного забарвлення, стилю, рівня сформованості, культури цього спілкування, значною мірою залежить успішність указаної діяльності.

З метою формування культури професійного спілкування менеджера, нами розроблено спеціальний тренінг, який був запроваджений у практику діяльності КНЕУ під час викладання курсу «Комунікативні процеси в навчанні».

Експериментальні дослідження впевнили, що розроблену нами тренінгову програму доцільно реалізовувати у два етапи, кожний із яких має свою певну мету та відповідні завдання. Водночас, на нашу думку, необхідно під час навчання застосовувати принципи роботи в групах активного соціально-психологічного навчання, що розкриті у наукових дослідженнях.

Перший із цих етапів (підготовчий) передбачав вирішення завдань, які, у свою чергу, доцільно об'єднати у два блоки. Так перший із блоків включав наступні завдання:

- освоєння майбутніми менеджерами певних умінь у галузі психотехніки (управляти своїм психічним станом та викликати творче самопочуття, спрямовувати й зосереджувати увагу на потрібному об'єкті, мати розвинуту увагу);
- оволодіння майбутніми менеджерами технікою мовлення.

Другий блок був спрямований на формування у майбутніх менеджерів культури ділового мовлення.

Вирішення вказаних завдань обумовлювалося результатами здійснених нами наукових досліджень та багаторічним досвідом експериментальної роботи, яка проводилася у Київському національному економічному університеті ім. В. Гетьмана.

Водночас підкреслюємо, що на початку реалізації першого етапу тренінгу нам необхідно було вирішити наступні завдання:

- ознайомити студентів зі специфікою, методикою та правилами проведення тренінгових занять;
- здійснити первинну діагностику труднощів, що супроводжують професійне спілкування майбутніх менеджерів;
- створити комфортну емоційно теплу атмосферу у групі, яка буде сприяти створенню довірливих стосунків між учасниками.

У зв'язку з необхідністю вирішення цих завдань, викладач на початку першого заняття робить невелике за обсягом інформаційне повідомлення та пропонує студентам виконати першу вправу. Ця вправа взята із роботи В.М. Федорчука та називається «Взаємна презентація» [12 с.108].

Подано модифікований варіант вказаної вправи, який використовувався нами під час проведення тренінгу, а саме: учасники об'єднуються в пари і протягом 10-15 хвилин знайомляться один з одним. Після цього кожний представляє свого співрозмовника.

Під час підготовки вказаного виду презентації доцільно висвітлити такі питання:

- Чого чекає кожний студент від участі в тренінгу?
- Що кожний студент цінує в самому собі?
- Що кожний студент уміє робити якнайкраще та що найбільше цінує в людях?

За результатами експериментального дослідження доцільним було й виконання другої вправи («Побажання»). Сутність її полягала в наступному: студентам пропонувалося висловити один одному побажання щодо роботи на занятті.

Після виконання цієї вправи проходить обговорення особливостей її проведення, що, як підкреслює В.М. Федорчук, доцільно здійснювати за такими питаннями:

- Розкажіть, що ви відчували, коли висловлювали побажання іншому студенту?
- Як ви себе відчуваєте після виконання вказаної вправи?
- Які ви мали труднощі у процесі виконання запропонованого завдання?

Тепер розкриємо особливості діяльності майбутніх менеджерів на першому із вирізнених нами етапів.

Так щодо освоєння студентами умінь психотехніки вважаємо, що вони лежать в основі професійної діяльності керівника й певною мірою визначають його рівень культури професійного спілкування.

Як відомо, психотехніка передбачає використання досягнень психологічної науки у різних галузях людської діяльності з метою підвищення її ефективності. С.В. Руденський визначає психотехніку як систему взаємопов'язаних операцій, що спрямовані на зміну станів, мотивів, настанов людини, на яку спричиняється вплив [7, с. 8].

У нашому дослідженні важливим став аналіз тих аспектів психотехніки, які мають безпосереднє відношення до управлінського спілкування. До таких аспектів, на нашу думку, слід віднести:

- управління менеджером своїм психічним станом та створення робочого самопочуття;
- розвиток уваги й зосередженості на потрібному об'єкті;
- розвиток уяви й використання її в управлінському спілкуванні.

З метою формування в майбутніх менеджерів умінь управляти своїм психічним станом та створювати робоче самопочуття, у першу чергу, їм пропонувалося виконання вправ на релаксацію.

Нагадаємо, що релаксація – стан спокою, розслабленості, що виникає у суб'єктів унаслідок зняття напруження. Релаксація може бути мимовільною (розслаблення під час відходу до сну) і довільною, що викликається шляхом прийняття спокійної пози; та уявленню станів, які звичайно відповідають спокою, розслабленню м'язів [7, с. 300-301].

Подамо одну із вказаних вправ. Так, студенти отримують команду сісти найзручніше, опустити руки й заплющити очі. Далі викладач пропонує їм зробити два-три глибоких вдихи. Потім виконуються наступні команди:

- витягніть уперед праву руку й зіжміть її у кулак та відчуйте у ньому напруження;

- розіжміть кулак і відчуйте, як проходить напруження, що сприяє почуттю розслабленості й комфорту;
- концентруйте увагу на різниці між напруженням та релаксацією.

Вказані дії повторюються.

Після виконання цих вправ майбутні менеджери оволодівають технікою розслаблення м'язів (вправи «Поза релаксації», «Маска релаксації»).

Під час проведення першої вправи студенти виконують наступні команди викладача:

- сідайте в позу відпочинку, тобто вільно й зручно. Спирайтеся на спинку стільця та вільно опускайте руки;
- ноги злегка розведіть та зігніть у колінах. Максимально розслабтеся та заспокойтеся.

Далі здійснюється перехід до другої вправи, що пов'язана з виконанням таких команд: розслабте лоб, розслабте брови (праву, ліву); опустіть повіки (праву й ліву); розслабте щоки (праву й ліву); розіжміть щелепи (нижня щелепа вільно опущена донизу); розслабте губи (верхню та нижню); розслабте м'язи шиї так, щоб голова була вільно відкинута назад або опущена вперед – вниз; розслабте плечі, які разом з руками опускаються вниз; розслабте живіт; розслабте ноги, пальці ніг не напружені; дихайте вільно, спокійно, рівно; повільно повторюйте команди (одну за одною), перевіряючи, чи не має десь «зажимів», тобто напруження м'язів.

Студентам також пропонується «вигнати» зі свідомості усі негативні думки, а також у момент розслаблення «намалювати» картину відпочинку, викликавши у пам'яті приємні емоції, почуття радості, спокою та насолоди. Через 2-3 хвилини відпочинку потрібно виходити зі стану розслаблення. У цей час лунають наступні команди викладача:

- сядьте рівно;
- встаньте й сплетіть пальці рук перед собою;
- виверніть кисті долонями зовні, з повним вдихом підніміть руки зі сплетеними пальцями над головою! Після цього з різким видихом опустіть руки.

Вказана вправа виконується студентами на кожному занятті першого етапу тренінгу.

Далі майбутні менеджери, вивчивши спеціальну літературу [1; 2; 5; 8; 9], під керівництвом викладача переходять до вправ на формування умінь управляти своїм фізичним станом.

Доречно нагадати, що уміння аналізувати свій фізичний стан та управляти ним – один із найважливіших факторів діяльності менеджера. Як відомо, у стані фізичної напруги часто допускається багато помилок (невиразність професійного мовлення, його темпу та логіки викладу матеріалу; скутість рухів; невиразність міміки), що ніяк не суміщається з культурою професійного спілкування менеджера. Вказані помилки найбільш притаманні майбутнім менеджерам та тим, хто недавно почав свою трудову діяльність.

Тому ми вважали за доцільне запропонувати студентам цикл вправ на подолання «м'язових затисків» та формування техніки управління своїм фізичним «я».

Подамо деякі зі вказаних вправ. Так, студентам пропонується усім встати одночасно. Для цього потрібно розслабити корпус, ноги та тримати поставу. Водночас кожний студент знаходить таке положення корпусу й ніг, яке надає можливість встати миттєво, затрачаючи на це мінімум зусиль [12, с. 61].

Далі, у зв'язку з поставленим завданням, виконуються вправи на розвиток у майбутніх менеджерів координації рухів, що важливо для уникнення «м'язових затисків». Наведемо приклад однієї з таких вправ, а саме: викладач визначає порядок рухів студентів в аудиторії в той час, коли вони співають якусь пісню. Наприклад: під час виконання перших трьох рядків пісні швидко встати і повільно обійти свій стілець та зупинитися біля його спинки; зупинившись, проспівати два наступних рядки пісні; виконуючи ті рядки пісні, які слідує далі, перенести стілець в умовне місце; не рухаючись, проспівати рядок; швидко залишити стілець у паузі між рядками пісні; стоячи, проспівати два наступні рядки пісні; на початку виконання нового рядка пісні перенести стілець на попереднє місце; повільно обійти стілець і сісти (протягом виконання чотирьох останніх рядків пісні) [12, с. 73].

Після проведення цього етапу тренінгу студенти виконують вправи на оволодіння впевненістю у собі. Спочатку перед кожним учасником групи ставиться завдання продемонструвати певні поведінкові реакції, а саме: впевненість у своїх діях, агресивність у якихось гіпотетичних ситуаціях.

Підкреслимо, що свої способи поведінки у вказаних ситуаціях демонструють усі учасники групи навчання. Щодо вказаних гіпотетичних ситуацій кожному студенту пропонується обіграти одну із них, відмінну від тих, які надавались іншим студентам. Виконання цих вправ допомагає студентам відрізнити впевненість у собі від невпевненості та агресивності.

Далі здійснюється перехід до формування в майбутніх менеджерів умінь викликати у себе робоче самопочуття.

У зв'язку з цим нагадаємо, що в роботах В.А. Кан-Калика, Ю.Л. Львової, О.М. Шиян, О.М. Ковальчук [4; 5; 6; 13] знайшли розкриття як поняття «робоче самопочуття педагога», так і особливості та шляхи оволодіння цим феноменом.

З огляду на сказане, вважаємо за можливе використовувати у практиці підготовки майбутніх менеджерів результати вказаних досліджень, пристосовуючи їх до відповідного виду діяльності. Так, запропонована студентам система вправ була спрямована на вирішення наступних завдань:

- формування позитивної настанови щодо майбутнього спілкування, пошук у ньому збудників творчого процесу; пошук духовного

матеріалу для творчості; прогнозування майбутнього спілкування; продумування свого власного образу у спілкуванні; «виклик стану натхнення»;

- оволодіння шляхами психоемоційного настроювання на професійне спілкування (внутрішнє зосередження, психологічна настанова на готовність до спілкування, емоційне настроювання);
- корекція самопочуття у процесі професійного спілкування;
- аналіз і самооцінка результатів професійного спілкування.

Важливим компонентом психотехніки менеджера, без сумніву, є оволодіння професійною увагою. У діяльності менеджера, як відомо, не можна покладатися на рівень природних даних щодо сформованості уваги, чи на те, що вона може сформуватися стихійно. У зв'язку з цим ми вважали за можливе розвиток уваги у студентів здійснювати за схемою виховання професійної уваги педагога, яку розробив В.Ц. Абрамян на основі апробованої у театральній педагогіці методики, а саме:

- розвиток довільної уваги в реальній площині (вправи на розвиток зорової уваги на реальному об'єкті; слухової уваги на реальному об'єкті; дотикової уваги на реальному об'єкті; нюхової уваги на реальному об'єкті);
- розвиток комплексної уваги (вправи на зосередження уваги; на увагу щодо уявних реальних об'єктів);
- розвиток уваги як засобу здобуття творчого матеріалу для професійної діяльності.

З метою розвитку уваги у майбутніх менеджерів доцільним було застосування комплексу вправ, що розроблені К.С. Станіславським [9], а також тих із них, які адаптували до певних умов діяльності В.Ц. Абрамян [1], М.М. Барактян [2], О.М. Ковальчук [5].

Далі проводилася робота з формування у майбутніх менеджерів правильних навичок вимови голосних, приголосних звуків та їх поєднання. Починалася ця робота з артикуляційної гімнастики, яка розвиває м'язи органів артикуляції (органи, які беруть безпосередню участь в утворенні звуків мовлення).

Як відомо, органи артикуляції поділяються на активні, які мають мускулатуру і здатні до самостійних рухів, й пасивні, тобто нерушливі. До активних органів артикуляції відносять: губи, язик (його кінчик, передня, середня і задня частини спинки, корінь, м'яке піднебіння, маленький язичок, задня стінка глотки). Пасивні органи артикуляції: зуби, альвеоли, тверде піднебіння. Активні органи артикуляції виконують певні артикуляторні рухи, пасивні – виступають лише точкою опори.

Майбутнім менеджерам пропонується система вправ на розвиток м'язів мовленнєвого апарату.

Подамо деякі з вказаних вправ, а саме: відкрити рот, опустити нижню щелепу, промовляючи фонему (а); затримати губи у посмішці, передні

верхні й нижні зуби відкриті; витягнути губи вперед трубочкою; спокійно відкрити й закрити рот, губи у стані посмішки; підняти язик до верхніх зубів.

Далі студенти переходять до виконання спеціальних вправ, що розвивають м'язи різних органів артикуляції.

Подальша робота майбутніх менеджерів з освоєння культури професійного спілкування була пов'язана з оволодінням культурою ділового мовлення.

Для відбору з кількох можливих варіантів найбільш точного стилістично доречного й виразного у нашому дослідженні, відповідно до рекомендацій Т.П. Рукас, використовувалася система комунікативних завдань.

Подамо деякі із цих завдань.

Так студентам пропонується програти певні етюди, а саме:

- Вам зателефонував Ваш керівник і просить виступити на засіданні працівників відділу. Але у Вас термінова особова справа, що не дозволяє взяти участь у цьому засіданні;
- Ви – начальник відділу. Попросіть декількох підлеглих вийти на роботу у вихідний день;
- Ваш колега вже давно збирався у відрядження, а керівництво вирішило відправити Вас. Що з цього приводу Ви скажете колезі?

У процесі розробки другого етапу тренінгу з формування культури професійного спілкування в майбутніх менеджерів нами використовувалися роботи Г.Х Бакірової [3], Є.В. Руденського [7], О.Л. Пінтелєєвої [10], Л.Д. Троянкіної [11], В.М. Федорчука [12].

Цей етап роботи передбачав виділення у процесі навчання певних модулів, а саме: «Самопрезентація менеджера», «Передача інформації», «Слухання й розуміння партнера зі спілкування», «Установлення контакту в професійному спілкуванні», «Ведення групової дискусії».

Розкриємо суттєві особливості діяльності студентів під час реалізації кожного з цих модулів.

Так метою першого з них («Самопрезентація менеджера») було формування у майбутніх менеджерів наступних комунікативних умінь:

- цілеспрямовано впливати на створення першого враження про себе у професійному спілкуванні;
- використовувати мовлення та невербальну комунікацію для вираження впевненості в собі;
- розуміти стан партнера зі спілкування;
- дотримуватися норм етикету в спілкуванні;
- привертати до себе увагу;
- створювати необхідне для ситуації спілкування враження про себе;
- у процесі передачі інформації впливати на співрозмовника (співрозмовників).

На початку заняття студенти отримували спеціальний інформаційний лист, що мав назву «Самопрезентація». Матеріал, поданий у цьому листі, давав їм можливість актуалізувати свої знання з проблеми значення самопрезентації у діяльності менеджера. Вказаний лист також містив таблицю під назвою «Орієнтувальні основи «самопрезентації».

Використання даної таблиці дозволяє студентам якнайкраще підготуватися до самопрезентації.

Наведемо цю таблицю.

Таблиця 1

Елементи вербального спілкування	Звернення до людей. Розкриття певної теми з метою формування бажаного образу менеджера в аудиторії
Невербальні засоби спілкування	Використання невербальних засобів спілкування (посмішка, контакт очей, жести, постава, відповідний одяг, ненапружений голос та його модуляція, паузи)
Саморегуляція	Використання методів створення у себе робочого самопочуття

Далі у нашій роботі здійснювався перехід до формування у майбутніх менеджерів умінь оволодіти ініціативою у спілкуванні.

Як показують соціально-психологічні дослідження, особистість у спілкуванні може виступати, як ініціатор спільної комунікативної діяльності, як суб'єкт-реципієнт як активний чи пасивний суб'єкт взаємодії. Своєрідність управлінської діяльності заключається у тому, що ініціативність – спосіб управління спілкуванням. Як підкреслює Є.В. Руденський, ініціативність в управлінському спілкуванні дає можливість здійснити наступне:

- забезпечити управління спільними діями;
- надати необхідний напрямок управлінським формам спілкування;
- створити бажану емоційно-психологічну атмосферу;
- стимулювати дії своїх партнерів.

У діяльності менеджера, на нашу думку, уміння самопрезентації та завоювання ініціативи у спілкуванні тісно взаємопов'язані. Це зумовило

й вирішення нами певних вправ, які пропонувалися студентам.

Наступним етапом діяльності стало виконання студентами вправ з професійного спілкування.

Приклади запропонованих ситуацій.

- Перед Вами – відомий учений, якого Ви бачите вперше. Вам дуже сподобалася його лекція, і Ви хотіли б познайомитися з цією людиною. Деякий час Ви розмірковуєте, а потім...;
- У Вас з колегою склалися непрості (напружені) стосунки, причина яких невідома. Ви вирішили раз і назавжди для себе з'ясувати, в чому справа, і покращити міжособистісні взаємини;
- У Вашому підрозділі є декілька підлеглих, які характеризуються немотивованими діями. Ви бачите їх постійно разом, і Вам здається, що Ви знаєте, хто з них неформальний лідер. Вам потрібно примусити їх гарно працювати, а не «проводити тусовки» прямо на робочому місці;

- Ви взяли на роботу молодого здібного юриста, який щойно закінчив університет. Він провів уже декілька консультацій, і клієнти ним задоволені. Разом з тим він різкий у спілкуванні з іншими працівниками, особливо з обслуговуючим персоналом. Ви кожного дня отримуєте такого роду сигнали, а сьогодні надійшла письмова заява від вашого секретаря з приводу нетактовної поведінки цього юриста. Зробіть зауваження молодому спеціалісту, щоб змінити його стиль спілкування в колективі;
- Ваш заступник – досить досвідчений спеціаліст та дійсно знає роботу, як «свої п'ять пальців». Коли ця людина поряд, Ви впевнені, що все буде добре. Водночас ви знаєте, що ніякі «людські» проблеми його не цікавлять. Від цього у колективі останнім часом стало

тривожно. Деякі працівники збираються подати заяву та піти з роботи. Ви намагались у неформальній обстановці обговорити зі своїм заступником його поведінку, але він навіть не розуміє, про що йде мова, бо цю людину цікавлять лише плани та прибуток.

Яким чином Ви вплинете на свого заступника, щоб змінити його стиль взаємодії з персоналом?

Після обігрування кожної запропонованої ситуації увага студентів звертається на те, як вони вступають у контакт, які прийоми і способи комунікації використовують, як підтримують і завершують розмову.

Запропонований нами підхід дозволив досягти значного підвищення рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх менеджерів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамян В.Ц. Театральна педагогіка. – К.: Ліра, 1996. – 224 с.
2. Барахтян Н.Н. Формирование у студентов профессиональных артистических умений как компонента педагогического мастерства: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01. – Киев: гос. пед. ин-ст. – К., 1993. – 158 с.
3. Бакирова Г.Х. Тренинг управления персоналом. – СПб.: Речь, 2004. – 396 с.
4. Кан-Калик В.А. Педагогическая деятельность как творческий процесс: Исследование субъективно-эмоциональной сферы творческого процесса педагога. – Грозный: Чеч.-Инг. кн. издательство, 1976. – 286 с.
5. Ковальчук О.М. Формування педагогічної техніки засобами театральної педагогіки. – Ніжин, 2001. – 125 с.
6. Львова Ю.Л. Творческая лаборатория учителя. – М.: Просвещение, 1985. – 158 с.
7. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учебное пособие. – М.: ИНФРАМ. – Новосибирск: НГАЗиУ, 1997. – 180 с.
8. Рукас Т.П. Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів: Дис. канд. пед. наук. – К.: 1998. – 180 с.
9. Станіславський К.С. Работа актера над собой // Собр. соч.: в 8-ми т. – М., 1954. – Т. 3, Ч. 1. – С. 96-130.
10. Пинтелеева О.Л. Деловое общение: теория и практика: Учеб. пособие. – Тверь: М-во обр. Рос. Федер., Тверской гос. тех. ун-т., 2000. – 198 с.
11. Троянкина Л.Д. Основы теории и практики эффективного речевого общения (современная риторика): Учебн.-метод. пособие / РХТУ им. Д.И. Менделеева. – М., 2001. – 108 с.
12. Федорчук В.М. Комунікативна компетентність педагога: соціально-психологічний тренінг / В.М. Федорчук. – К.: Шк. світ, 2007. – 128 с. – (Б-ка «Шк. світу»). – Бібліогр.: 127 с.
13. Шиян О.М. Аутопедагогическая компетентность учителя / О.М. Шиян // Педагогика. – 1999. – № 1.

Рецензент: Савенкова Л.О., д.пед.н., проф.;
Мещанинов О.П., д.пед.н., проф.

© Волошина А.П., 2009

Дата надходження статті до редколегії: 23.12.2009 р.