

Kommunikációs tréning tapasztalatok a Külkereskedelmi Főiskolán.

A hallgatói véleményezések tartalomelemzése.

Dr. Forgács Attila, Dr. Barlai Róbert, Dr. Fodor László, Kulikné Láng Zsuzsa, Dr. Jachimovitsné dr. Kapitány Magda

Összefoglalás

A szerzők a tréning mozgalom hazai és nemzetközi történeti előzményeit, valamint a tréning módszer legfontosabb elméleti és gyakorlati koncepcióit tekintik át. Kitérnek a tréningek nemzetközi és hazai piaci- és oktatásügyi státuszára. A kutatásban 350 Külkereskedelmi főiskolás hallgató kommunikációs tréningre vonatkozó attitűdjeit mérték fel a 2000. tanévben. A hallgatók 73%-a pozitív, míg 5%-a negatív attitűdökkel viszonyult a tréninghez. A tréner munkáját a résztvevők 87%-a egyértelműen pozitívnak találta, míg 3% utasította el. A hallgatók 89%-a szívesen, míg 9%-a nem szívesen venne részt hasonló módszerű oktatásban.

Bevezetés

A tréning csoport (T-group) módszer és elnevezés, mint a személyiség és különféle képességek hatékony fejlesztési módja eredetileg Kurt Lewin (1946) nevéhez fűződik (13, 14). A tréning csoportok elméletét és gyakorlatát számos hatás fejlesztette, melyek közül a Moreno-féle pszichodramát, a londoni Tavistock Institute pszichoanalitikus szellemi hatását, valamint a humanisztikus pszichológia, az ún. *“encounter-csoportok”* tapasztalatait emelik ki leggyakrabban (3).

A tréning-módszer a személyes tapasztalat átélésére, a csoportdinamikára és a társadalomtudományok ismeretrendszerére épül. A résztvevők a csoporttörténetek személyes átélésén keresztül jutnak el az új ismeretekhez, belátásokhoz, munkájukhoz nélkülözhetetlen kommunikációs és kapcsolatépítő készségekhez (18). A csoport reflexiói és visszajelzései elősegítik a résztvevők tudatos szakmai viselkedésváltozását. A tréningek a személyes bevonódás által az attitűd valamennyi szintjén (kognitív-, emocionális- és viselkedéses szinten) változásokat érnek el (2).

A tréning nem hagyományos módon folyó oktatás, ahol a tréner aktív és a csoport tagjai a passzív befogadó szerepét töltik be. A tréning *a résztvevői, problémacentrikus tanulás* elvére épít, a foglalkozásokon a résztvevőké a főszerep, a tréner nem oktató, hanem a

folyamatokat katalizáló szerepben dolgozik. A feladata az érdeklődés, a személyes átélés, a bizalom, a nyitottság megfelelő szintjének és egy olyan atmoszférának a megteremtése, melyben a résztvevők készek a személyes megnyílásra, illetve a saját és a társak viselkedésének elemzésére (5, 7).

A tréningek egyes szakaszai három részből állnak: (1) kérdőíves önértékelés, (2) sajátélményű gyakorlati rész, valamint az ehhez szervesen kapcsolódó (3) rendszerező, elméleti rész. A gyakorlati szakaszban a résztvevők egy társadalmi-, kommunikációs-, vagy egyéb pszichológiai problémát modelláló csoportos feladatot kapnak. A csoportos megoldások során a résztvevők személyesen bevonódnak a tárgyalt problematikába. Az egyéni és csoportos megoldási törekvéseket speciális technikákkal (az előzőleg kitöltött tesztek kiértékelésével, video-feedback-kel, csoportos visszajelzésekkel, az elméleti háttér megvilágításával) elemezzük. Az elméleti részben az átélt tapasztalatok és ismeretek tematikus megbeszélése irányított csoportvitán keresztül történik. Az elméleti részben a történetek értelmezése, valamint a korrekciós modellek és a viselkedési alternatívák kidolgozása történik (1, 6, 8, 9, 10).

A tréning hatására fejlődik a résztvevők önismerete, belső autonómiája, fokozódik magabiztossága. A szociális percepció fejlődésével, valamint a csoportok és dinamikájuk megértésével javul az egyéni szociális hatékonyság. A részképességek területén is fejlődés várható: javul a döntési készség, emelkedik a kreativitási szint, valamint a kommunikáció- és az időgazdálkodás hatékonysága. A módszer a csoport légkörére is kedvező hatással van, az együttes élmények által a csoporttagok kapcsolatai szorosabbá válnak, erősödik a bizalom, az egymás megértésére és elfogadására törekvés szintje (5, 15).

A tréning-módszer gyakorlati értékét és népszerűségét az is bizonyítja, hogy az Egyesült Államokban a 60-70-es években körülbelül tízmillió ember vett részt valamilyen tréningcsoportban (20).

Hazánkban a 80-as évek elejétől alkalmazzák a tréning módszerét a gyakorlati szakemberek. 1979-ben az ENSZ Iparfejlesztési Intézete, az UNIDO támogatásával 16 tréner-konzultánst képeztek ki Magyarországon (7, 19). 1986-ban alakult meg a hazai trénereket integráló Szervezetfejlesztők Magyarországi Társasága, mely nevéhez fűződik a Szervezetfejlesztők Világkongresszusának (IODA) 1997-es megrendezése. 1997-ben jött létre a Tréner Kerekasztal, mely a hazai tréningpiacon vezető szerepet betöltő, üzleti súllyal rendelkező cégek (pl. Concordia, Omegaglen, Easy Learning, Eurocontact, IMS, TMA) kulturált együttműködését hivatott ellátni. Az utóbbi években több külföldi tréner cég (pl. Hay Management, Anderson, Coopers) hozott létre magyarországi divíziót.

A tréning-módszer alapkoncepciójára építve, ma már számos speciális tematikájú tréning található a hazai tréning piacon is. A számtalan alternatívából csak néhány jellemző tréning típust kívánunk felsorolni: kommunikációfejlesztő tréning, konfliktuskezelő tréning, sales training, vezetői tréning, empátiafejlesztő encounter training, csapatépítő tréning, relaxációs tréning, imaginációs tréning, önismeret fejlesztő tréning, outdoor-training, stb. (22, 23).

Manapság egyre több hazai felsőoktatási intézményben alkalmazzák a tréningcsoportos képzés valamilyen formáját (4, 8, 9, 11, 15, 17, 21, 22). Éppígy a nagyvállalatok döntő többsége, illetve egyre több költségvetési intézmény rendszeresen szervez a munkatársai számára tréninget (16). A nagyvállalatok 73%-ánál a tréningek havonta kerülnek lebonyolításra. A cégek maradék 27%-a elegendőnek tartja, ha alkalmazottait negyed-, vagy félévente küldi tréningekre. A vállalatok 84%-a egy-egy tréningre 20-25 főt küld. Azért nem többet, mert a tréningek célja (csapatépítés, kapcsolatok kialakulása, empátiafejlesztés) nagyobb létszámú csoportban nem elég hatékony (16). Egy 10-12 fős csoport háromnapos tréningje körülbelül kétmillió forintba kerül. A cégek 87%-a a 2-3 napos tréninget preferálja, amely rendszerint a hét utolsó napjára esik. A cégek fennmaradt 13%-ánál végletek jelentkeznek, van olyan cég, ahol 1 napos, míg mások 5-7 napos tréninget szerveznek (16). A legfrissebb adatok szerint a magyarországi cégek kb. nettó 1.549 millió Ft-ot költöttek különféle készségfejlesztő tréningekre (12). A 17 legjelentősebb hazai tréningcégnek cégenként 50 millió Ft-nál magasabb éves nettó árbevétele származott a tréningekből (12).

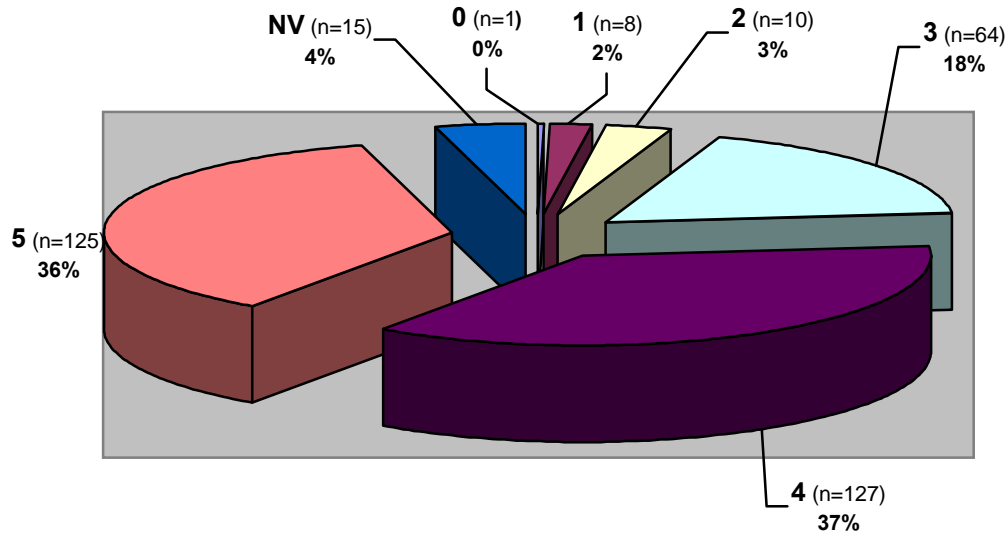
A Külkereskedelmi Főiskolán (az országban elsőként) 1990-óta szervezünk kommunikációs és konfliktuskezelő tréningeket. A kommunikációs tréning 40 órás tanegysége a szorgalmi időszakot megelőző hetekben, ötnapos formában működött, majd 1994-től a program rövidült és három napossá szűkült. 1997-ben a tréning programja akkreditálásra került. A főiskola jelentős tréning-képzőhely, amit az is bizonyít, hogy a Kommunikáció tanszéken működik az ország egyik legelismertebb tréning iskolája, mely a Magyar Pszichológiai Társaság, valamint a Szervezetfejlesztők Magyarországi Társasága által ajánlott tréner-képző hely. A tréner-képzés szupervíziós szakaszát számos olyan oktató teljesítette a főiskolán, akik később a felsőoktatásban, illetve a tréning-piacon kamatoztatták az itt szerzett tapasztalatokat.

Eredmények és értékelésük

1. A kommunikációs tréning kvantitatív megítélése.

A tréningek értékelésének átlaga, a 0-tól 5-ig terjedő Likert-skálán **4.04** lett.

A megítélés eloszlása az értékek között



A hallgatók 36%-a (n=125) a maximális, 5-ös értékkel nagyon hasznosnak ítélte a tréninget. A hallgatók 37%-a (n=127) 4-es, 18%-a (n=64) 3-as, a 3%-a (n=10) 2-es, 2%-a (n=8) 1-es, 0,3%-a (n=1) nullás értékelést adott a tréningre. A megkérdezettek 4%-a (n=15) nem adott választ a kérdésre.

A hallgatók kétharmada kimondottan pozitívan, míg további egyötöde közepesnek értékelte a tréninget. A hallgatók 5%-a negatív attitűdökkel viszonyult a módszerhez.

2. A tréningek erőssége a hallgatók értékelése szerint

A résztvevők 12 tartalmi kategóriát említettek meg. A kategóriákat az említések gyakoriságának sorrendjében közöljük.

Tartalmi kör	Említések száma (fő)	Említések gyakorisága (%)
Mások megismerése	114	33%
Csapatépítés	101	29%
Önismeret fejlesztés	89	25%

Feszültségoldás	54	15%
A problémamegoldó készség fejlődése	53	15%
A kommunikációs készség fejlődése	44	13%
Szempontváltás	44	13%
Tárgyi ismeret növekedése	30	9%
Módszer megismerése	30	9%
Az önbizalom növekedése	27	8%
Az empátia fejlődése	12	3%
Trénerek munkája	9	3%
Az összes erősség száma	607	
NV	6	2%

Mások megismerése: Ebbe a tartalmi körbe az ismerkedésre, a barátok szerzésére és az emberismeretre vonatkozó utalások kerültek. A tréning módszer legfontosabb hatótényezőjeként a hallgatók egyharmada említette meg a kategória valamelyik elemét. A hatótényező fontossága abból eredhet, hogy a tréningek a gólyatábor után, a szorgalmi időszak elején kerültek megrendezésre. A hallgatók egyik legjelentősebb pszichikus feladata ilyenkor a szociális integráció az új környezetben. A tréningmódszer a többi oktatási formánál alkalmasabbnak tűnik a szociális beágyazó funkció betöltésére, a hallgatók véleménye szerint.

“Én elég nehezen ismerkedem, de a tréning első napján már beszéltem mindenkivel. Ezután bátrabban merek majd a többiek előtt véleményt nyilvánítani.”

“Sokkal jobb, mint egy gólyatábor, mert itt jobban megismerhettem a társaimat.”

“A tréning után úgy megyek be a főiskolára, hogy egy csomó jó ismerősöm van.”

“A tréning segítette a kommunikációs gáta leküzdését.”

“Az iskolai élet ezután könnyebb lesz. Nem idegenként fogok bejönni.”

Csapatépítés: Ebbe a tartalmi körbe az olyan proszociális utalások kerültek, mint a kapcsolatteremtés, csapatmunka, a bizalom és az együttműködés. A három nap alatt a résztvevő hallgatók olyan intenzív közös élményeket éltek át, ami növelte a csapatszellemet. A tréning módszer ezen fontos hatótényezőjét a hallgatók egyharmada említette meg. A hatótényező fontossága az elsőéves hallgatói csoportok státuszából érthető meg.

“A három nap elég volt ahhoz, hogy megszeressük egymást.”

“Összekovácsolt egy korábban teljesen idegen csapatot.”

“Értelmes emberekkel találkoztam, akikkel a jövőben is találkozni szeretnék.”

“Úgy épült a csapat, hogy nem volt erőszakos.”

Önismeret fejlesztés: A tréning módszer harmadik legfontosabb hatótényezőjeként a hallgatók egynegyede említette meg az önismeret fejlesztést. A hatótényező fontossága abból eredhet, hogy a résztvevők döntő része a serdülőkor végén, az ifjúkor elején jár, amely életkor egyik legfontosabb feladata az identitás megtalálása. A folyamatot segíti az önismeret bővítése.

“Rájövök, hogy miben kell megváltoznom, úgy, hogy ezt nem mondja meg direkt senki.”

“Jók voltak a tesztek, mert objektívebb visszajelzést kaptam magamról.”

“Sikerült bennem olyan eredményeket elérni, amit előtte nem gondoltam volna.”

“Veszélytelen körülmények között kísérletezhettem magammal.”

“Rólunk szólt! Fontosak voltunk. Nem csak passzív hallgatásból állt.”

Feszültségoldás: Ebbe a tartalmi körbe olyan utalások kerültek, mint a gátlások oldódása és az oldottabb hangulat. A tréning módszer ezen fontos hatótényezőjét a hallgatók 15%-a említette meg. A hallgatók – az olykor látványos kompenzációs törekvések ellenére - minden bizonnyal sok feszültséggel teszik meg első lépéseiket a főiskolán, illetve a felnőtt életben. A hallgatók jelentős része úgy érezte, hogy a tréning segítette a gátlások és a szorongások egy részének oldásában.

“Kis csoportban könnyebben oldódik az ember.”

“Oldottabbá tette a csoportos szereplést, feloldotta a szorongásaim 80%-át.”

“Bátrabb és határozottabb lettem.”

“Akármilyen zárkózott és passzív vagyok, ha valamiből kihúztam magam, utána megbántam.”

A problémamegoldó készség fejlődése: Ebbe a tartalmi körbe olyan utalások kerültek, amelyek a gyakorlatok problémamegoldást fejlesztő jellegét emelték ki. A hallgatók 15%-a említette meg a kategóriát.

“A gyakorlati dolgokat nehéz megtanulni könyvből. Ezt pótolta a tréning.”

“Ez az oktatás nemcsak elméleti síkon folyik.”

“Annak ellenére, hogy a feladatok játékosak voltak, sok gondolkodást és kreativitást igényeltek.”

“Szakít a hagyományos oktatási stílussal: hallgató a padban, előadó a katedrán. A problémákkal nekünk kellett megküzdeni.”

A kommunikációs készség fejlődése: Ebbe a tartalmi körbe azok az utalások kerültek, amelyek a tréningek címében meghirdetett célra vonatkoztak. A tréningek manifesztált tartalma annyira nyilvánvaló volt, hogy csak a hallgatók 13%-a említette meg ezt a kategóriát. A tréning erősségeit inkább a latens hatótényezők vonatkozásában fogalmazták meg.

“Magabiztosságot ad, hogy tudok mások előtt szerepelni, merem a véleményemet képviselni.”

“Pontosabban fejezem ki magam, mint eddig.”

“Ezután tudatosabban fogok kommunikálni és figyelni másokra.”

“Játékos formában sajátítottam el a tréning anyagát. Így sokkal több megmaradt bennem.”

Szempontváltás: Ebbe a tartalmi körbe azok a válaszok kerültek, amelyek a gondolkodás és a percepció komplexebbé válását implicálták. A hallgatók 13%-a utalt a kategóriára.

“Olyan dolgokra hívták fel a figyelmet, amiket magamtól nem biztos, hogy észrevettem volna.”

“Elgondolkodtam olyan dolgokról, amikről korábban alig, vagy egyáltalán nem gondolkodtam.”

“Ezután más szempontból fogom nézni a kapcsolataimat.”

Tárgyi ismeret növekedése: A résztvevők 9%-a abban látta a tréning fő hozamát, hogy a tárgyi ismerete és a tapasztalata megnőtt.

“A gyakorlatok életszerűek voltak.”

“Jó hangulatban, észrevétlenül tanultunk egy csomó mindent.”

“Ez egy intenzív, tömör tanulási módszer.”

“A gyakorlatban láttam azokat a dolgokat, amit a legtöbb egyetemen csak elméletben adnak elő.”

Módszer megismerése: A résztvevők 9%-a magában a tréning-módszerben definiálta a 3 nap hozamát.

“Olyan dolgokat csináltunk, melyek mindenki figyelmét lekötötték, ezért egy percig sem unatkoztunk.”

“Olyan dolgokat tanultunk, ami valóban a hasznunkra fog válni.”

“Mindig volt miről gondolkodni.”

“Érdekes, izgalmas és mulatságos volt.”

3. A tréningek gyenge pontjai a hallgatók értékelése szerint

A hallgatók 23%-a nem nevezett meg semmilyen tényezőt. A minta további része összesen 302 gyenge pontra hívta fel a figyelmet, melyeket 11 tartalmi kategóriába soroltunk. A résztvevők a tréning kétszerannyi erősségét, mint gyenge pontját nevezték meg. A kategóriákat az említések gyakoriságának sorrendjében közöljük.

Tartalmi kör	Említések száma (fő)	Említések gyakorisága (%)
Időbeosztás	79	23%
Unalmas részletek	45	13%
Elfáradás	43	12%
Rövid az idő	41	12%
Valami rossz minőségű volt	29	8%
Valami hiányzott	17	5%
Kellemetlen szituáció	14	4%
Tréning célja	14	4%
A tréning hozama	9	3%
A tréner	6	2%
Konfliktus a hiányzás miatt	4	1%
A tréning ellenértéke	1	0,2%

Az összes tartalom	302	
NV	80	23%

Időbeosztás: Ebben a tartalmi körben a tréning hossza, a feladatok száma és sűrűsége, a kezdési és zárási időpontok alkalmatlansága került megnevezésre. A résztvevők 23%-a utalt a kategóriára.

“Túl hosszú volt. Nehéz volt a nyári pörgés után ilyen hosszú időt egy teremben tölteni. Akármennyire jó játszani, 9 óra után már alig bírok felállni.”

“Nem lehetett tudni pontosan, hogy a tréning mikor fog befejeződni.”

“Túl korai volt a kezdés.”

“Nem volt előre tisztázva, hogy mettől meddig tart a tréning.”

Unalmas részletek: A résztvevők 15%-a említette meg, hogy a tréningnek volt olyan szakasza, amit túlságosan hosszúnak talált, vagy amiben kevésbé volt aktív.

“Túl hosszúak voltak a filmek.”

“Sok hasonló feladat végül unalmassá válik.”

“Vannak feladatok, amik nem mindenkinek fontosak. Unatkozik az ember, ha nincs a feladatba bevonva.”

“Voltak vontatott részek. 14 ember figyelmét nehezen lehet 3 napon keresztül lekötni.”

“Az elméleti feldolgozás nem olyan pörgős, mint a játék. Időnként túlbeszéltük a részleteket.”

Elfáradás: A hallgatók 12%-a panaszkodott arra, hogy a tréning során elfáradt.

“Sokáig kellett egyhelyben lenni. Ez fárasztó.”

“A sok koncentrációt igénylő feladat felemészt az energiákat.”

“Kevés volt a mozgásos feladat. Csak ültünk és ültünk.”

Rövid az idő: A résztvevők 12%-a azt gondolta a tréning gyenge pontjának, hogy kevés volt rá az idő.

“Kevés a három nap arra, hogy a tréning maximálisan hatékony legyen.”

“Néha túl szűknek, néha túl tágak ítéltém egyes időkorlátokat.”

“Mire összerázódott a csapat, be kellett fejezni a programot.”

“Kevés idő van a személyes kérdések, problémák kezelésére.”

“Ezt egy többéves tantárgyként kellene a tantervbe iktatni, hogy tényleg hatékony legyen.”

“A 3 nap rövid volt ahhoz, hogy tényleg fejlődjünk.”

Valami rossz minőségű volt: 20 hallgató a feladatok jellegére, 7 fő az elméletek hozamára, míg 1-1 fő a fénymásolatok minőségére, illetve a szervezésre panaszkodott.

“Nem jó feladatokat kaptunk, ezért nem voltak jók a viták sem.”

“Nem minden feladat állt közel hozzám.”

“Némelyik feladat kissé mesterkélt volt.”

“Néha nyilvánvaló dolgokat rágtak a szánkba.”

“Néhány miérettet jobban át kellett volna beszélni.”

“Túl sok ismeretlen fogalom hangzott el.”

Valami hiányzott: A hallgatók 5%-a (17 fő) hiányolt valamit a tréningből. A hiányérzetnek olyan sokféle tárgya volt, hogy további kategorizálást nem tudtunk végezni, ezért felsoroljuk őket: PR feladatok, etikett ismeretek, tanulási módszerek ismertetése, a főiskola bemutatása, hosszabb szünetek, szabadlevegő, szabad társalgás, kényelmes székek, konkrét tanácsok, mélyebb barátság, csapatmunka, személyes szint, motiváció, dinamizmus, előzetes ismeretek felmérése, a tesztek pontos értékelése, találkozás egy másik csoporttal, több videos feladat, több önismereti feladat, több információ a testbeszédre vonatkozólag. A megemlített tényezők egy része reális, míg a többi irreális elvárás a kommunikációs tréningekre vonatkozólag.

Kellemetlen szituáció: A hallgatók 4%-a (14 fő) említette meg, hogy a tréning során valamilyen kellemetlen élmény érte.

“Az egyik feladat számomra kudarcélményt jelentett.”

“Egyes feladatok túl személyesek voltak.”

Tréning célja: A válaszadók 4%-a (14 fő) érezte úgy, hogy a tréning célját nem sikerült teljes mértékben elérni.

“Nem minden gyakorlatot követett olyan elemzés, amely általános érvényű dolgot tárt fel.”

“Nem volt világos, hogy mi volt a tréning célja.”

“Nem arra kaptam választ, amit igazán tudni szerettem volna magamról.”

“Egy három napos tréning nem változtat meg döntően semmit.”

A tréning hozama: A hallgatók 3%-a (9 fő) említett meg olyan szempontokat, melyek a tréning hozamára vonatkoztak.

“3 nap alatt nem lehet nagy eredményeket elérni.”

“Némely játéknál nem értettem a lényegét.”

“Nem láttam a tréning gyakorlati hasznát.”

“A játék igazi mondanivalóját pontosabban kifejhettük volna. Valami tanulságot, következtetést levonhattunk volna.”

“Nem feltétlenül volt hatékony az önismeret terén.”

A tréner: A tréner személyiségére, tevékenységére vonatkozóan 6 fő, a résztvevők 2%-a tett negatív megjegyzést.

“Ha a csoport tagjai nem akarnak részt venni a megbeszélésben, és a tréner mégis erőlteti, az nagyon elronthatja a kedvet és a hangulatot.”

“Aki nem akart hozzászólni, az passzív maradhatott.”

“Néha túlértelmezte a történeteket.”

“Hiányzott a tréner értékelő elemzése.”

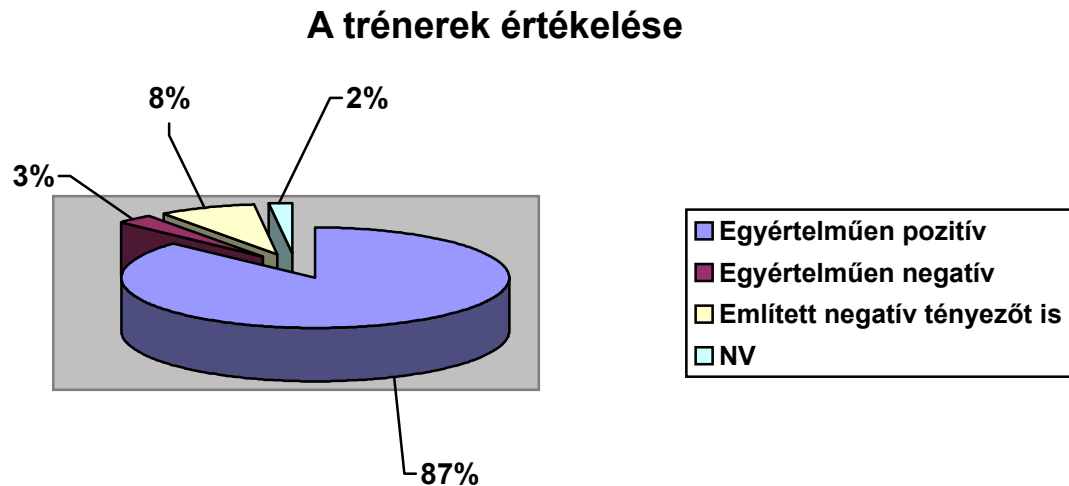
“A tréner ránk bízta a feladatok értékelését. Jól jött volna a szakszerű állásfoglalása.”

Konfliktus a hiányzás miatt: Mindössze 4 fő, a minta alig 4%-a gondolta azt, hogy a tréningen való részvétel és a többi óráról való hiányzás konfliktusokat okozhat neki.

“Szorgalmi időszakban lett megtartva.”

A tréning ellenértéke: Egyetlen hallgató (az egész minta 0,2%-a) kifogásolta, hogy a tréningért a főiskola számára fizetni kell.

4. A tréner munkájának értékelése



A hallgatók 87%-a (n=306) egyértelműen pozitívan értékelte a tréner munkáját. A megkérdezettek 8% (n=20) a pozitívumok mellett valamilyen negatív szempontot is megfogalmazott az értékelés során. 9 fő, az egész minta 3%-a egyértelműen negatív attitűddel viszonyult a tréneréhez. 6 fő (2%) nem értékelte a trénerét.

A hallgatók döntő többsége felsőfokban értékelte a trénerét. A válaszokból kitűnik, hogy a tréner nem pusztán egy technikát alkalmaznak, hanem az egész személyiségüket használják a tréning során. A trénerrel könnyen azonosultak a diákok.

“Társként és nem valami felettes hatalomként közeledett hozzánk. Bevont minket a folyamatba, de nem erőszakosan. Nem erőltetett ránk semmit, amit nem akartunk.”

“Örömmel vezette a tréninget.”

“Hasonlított az apukámra.”

“Tényleg érdekelt a véleményünk.”

“Profin kidolgozott programmal jött.”

“Szakmai hozzáértéséhez nem férhet kétség.”

“Minden érzékszervével a résztvevőket figyeli, hogy segítse őket a fejlődésben. Minden energiáját a munkájára szenteli.”

“Megnyugtató volt a jelenléte.”

“Karizmatikus, intelligens és misztikus volt.”

“Észrevétlenül vezetett rá a lényegre.”

“Nyugalmat áraszt. Nagyon ügyelt arra, hogy mindenki megőrizhesse a magánszférába tartozó titkait.”

9 hallgató (az egész minta 3%-a) egyértelműen negatívan vélekedett a tréner munkájáról. A kritikák egy része komolyan megszívlelendő, míg bizonyos szempontok a tréningvezetés szabályaiból következnek, ezért nem róhatók fel a tréner hibájaként. Valamennyi elutasító választ közöljük.

“Lehetne aktívabb, mutathatna nagyobb érdeklődést, megválaszolhatná a kérdéseket, jobban beolvadhatna a csoportba.”

“Nem túl meggyőző.”

“Éreztem egyfajta távolságtartást, néha pedig az emberséget hiányoltam.”

“Nem mindig egyértelműek, semmilyen konkrét véleményt nem mondanak, mellébeszélnek. Miért kell mindig az amerikai mintát követni?”

“Nem mélyedt bele túlzottan a pszichológiába, színvonala nem volt túl magas.”

“Túl sok általánosság, lassúság, a dolgok túlbeszélése.”

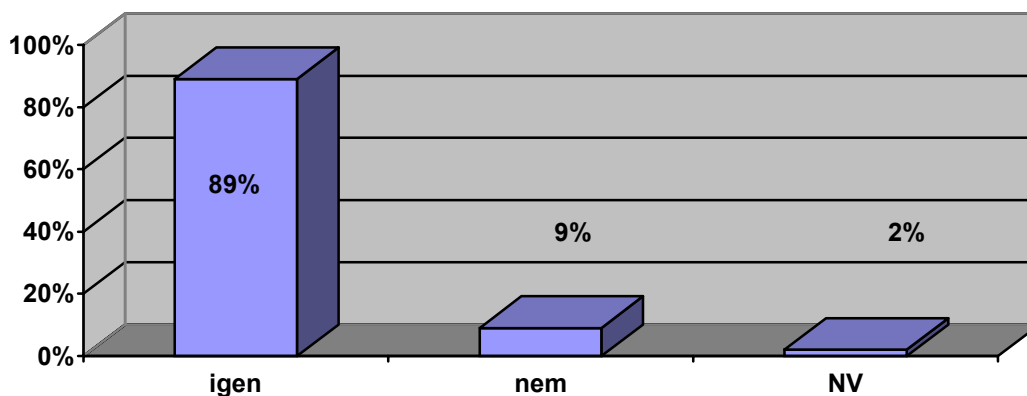
“Kiértékeléskor csak megfigyelő szerepet töltött be. Aktívabb szerepet javasolok neki.”

“Nem volt elég dinamikus, aki lendületbe vitte volna a csapatmunkát.”

“Jobban össze kellett volna fognia a csoportot.”

5. A résztvevők motiváltsága

Megkérdeztük a résztvevőket, hogy a későbbiekben kívánnak-e részt venni hasonló módszerű foglalkozáson.



A résztvevők 89%-a, 310 fő igennel, míg 9%-a, 31 fő nemmel válaszolt. 9 megkérdezett, az egész minta 2%-a nem adott választ a kérdésre. A válaszadóktól azt is megkérdeztük, hogy milyen tematikájú tréningen vennének szívesen részt. Összesen 19 témakört neveztek meg.

Preferált témák	Említések száma (fő)
Bármilyen hasonló	55
Önismeret-, személyiségfejlesztő	35
Tárgyalási stratégiák, üzleti kommunikáció	26
Retorika, prezentáció	13
Konfliktuskezelés, problémamegoldás	13
Emberismeret, társismeret	13
Metakommunikáció, testbeszéd	12
Csapatépítés, kapcsolatépítés	11
Vezetői tréning	8
Marketing	7
Relaxáció	4
PR	3
Empátiafejlesztés	3
Protokoll, etikett	2
Tanulás módszertan	2
Kultúrák közötti kommunikációl	2
Válságkezelés	2
Kockázatkezelés	1

Megbeszélés

A Külkereskedelmi Főiskola hallgatóinak döntő többsége pozitív attitűdökkel viszonyul a kommunikációs tréningekhez. A képzés ezen formáját, valamint a főiskola hazai trénerképzésben kivívott státuszát érdemes lenne megőrizni. A kutatásunk eredményei megszívlelendő szempontokat biztosítanak a tréning módszerének továbbfejlesztéséhez.

Irodalom

1. ADAIR J.: Training for Communication. McGraw Hill Co. 1987.
2. BABINGTON B.S. & FARREL B.A.: Training in small groups. Pergamon Press. 1979.
3. BACK K.W.: Beyond Words: The Story of Sensitivity Training and the Encounter Movement. Penguin Books. 1973.
4. BAGDY E. ÉS TELKES J.: Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában. Tankönyvkiadó, Bp. 1988.
5. BAGDY E. ÉS BUGÁN A.: A pszichológiai csoportmunka, mint a személyiség fejlődésének, fejlesztésének színtere és eszköze. In: A pedagógus hivatásszemélyisége. (Egy pályaszocializációs kísérlet tanulságai) (szerk.: Bagdy E.) KLTE, Debrecen, 1997. 55-86.p.
6. BAGDY E.: Kommunikációfejlesztő tréningcsoportok dinamikai sajátosságai az egyetemi pályaszocializációs csoportmunkában. In: A pedagógus hivatásszemélyisége. (Egy pályaszocializációs kísérlet tanulságai) (szerk.: Bagdy E.) KLTE, Debrecen, 1997. 148-159.p.
7. BARLAI R. ÉS TORMA K.: A tréning csoportok alkalmazásának néhány hazai tapasztalata a vezetőképzésben. kézirat. 1984.
8. BARLAI R. ÉS SZATMÁRINÉ BALOGH M. (szerk.): Önismeret, kommunikáció, csoportjelenségek dióhéjban. Olvasókönyv a kommunikációs tréningek résztvevői számára. Külkereskedelmi Főiskola, Bp. 1997.
9. DÁVID I. ÉS PÁSKUNÉ KISS J.: Kommunikációs képességek fejlesztése az iskolában (elmélet és gyakorlatgyűjtemény) KLTE, Debrecen, 1993.
10. FRIEDMAN, P.G. & YARBROUGH E.A.: Training Strategies from Start to Finish. Prentice-Hall, New Jersey, 1985.
11. GESZTES O. ÉS VIKOR CS.: Nagyító. Középiskolások iskolán kívüli képzése. Pax Christi Kiadó, Szeged, 1999.
12. JELINEK G. (szerk.): Listák Könyve. Magyarország üzleti és szolgáltatási kalauza. Budapest Business Journal. 8. kiadás, 2001.
13. LEWIN K.: A mezőelmélet a társadalomtudományban. Gondolat, Bp. 1972.
14. LEWIN K.: Csoportdinamika. KJK. Bp. 1975.
15. PÁSKUNÉ KISS J. ÉS KONCZ I.: Kommunikációs képességek fejlesztése. In: Pszichológia a tanárképzésben. (Szerk.: Balogh L. és Tóth L.) KLTE, Debrecen, 1996. 62-75.p.
16. PETŐFALVI Á.: Magyarországi nagyvállalatok, multinacionális cégek képzési-továbbképzési tréning lehetőségei hazánk kastélyaiban. In: Szakmai füzetek 9. (szerk.: Majoros P.) Budapesti Gazdasági Főiskola, Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Bp. 2001. 35-55.p.

17. PÉK GY., SZEVERÉNYI P. ÉS FORGÁCS A.: Az orvosi pszichológia oktatásának debreceni modellje: kialakulása, fejlődési lehetőségei. A Magyar Pszichológiai Társaság XII. Országos Tudományos Nagygyűlése. Bp. 1996. 173.p.
18. PFEIFFER J.W. & JONES E.: A Handbook of Structured Experiences for Human Relations Training. McGraw Hill Co., 1986.
19. RUDAS J. (szerk.): Önismereti csoportok. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, 1984.
20. RUDAS J.: Delfi örökösei. Önismereti csoportok: elmélet, módszer, gyakorlatok. Gondolat, Bp. 1990.
21. S. FARAGÓ M.: Beilleszkedés és szakmai szocializáció a felsőoktatásban. Tankönyvkiadó, Bp. 1986.
22. SMITH S.: Kommunikáció az ápolásban. Medicina, Bp. 1998.
23. STUART R.R.: Csapatépítő játékok trénereknek. Műszaki Könyvkiadó, Bp. 1999.