

PROBLEMS OF TRAINING TO COOPERATE FOR PROPHYLAXIS OF THE DESTRUCTIVE COMMUNICATION IN THE ORGANIZATION

A. Panfilova, Doctor of Education, Professor
Herzen State Pedagogical University of Russia, Russia

The author considers destructive communications in business contacts and their negative influence on the level of interaction and communication results. Main types of defective communications and their specificity of manifestation in business contacts are shown. Aggressive behavior and its destructive nature for business ties are significantly emphasized. Special attention is paid to matters of teaching to cooperate as a technology of prophylaxis of manifestations of destructive communications in business interaction.

Keywords: aggressiveness, destructiveness, frustration, irrationality, deviations, deviant activities, aggressive-conflict behavior, cooperation, partner relations.

Conference participant, National championship in scientific analytics, Open European and Asian research analytics championship

Процесс управления, профессиональная жизнь в организации, взаимодействие с партнёрами и клиентами осуществляется в постоянном деловом общении для обмена информацией, знаниями и опытом, для принятия решений. Как известно, деловое общение отличается тем, что потребность в нём возникает в связи с постановкой и необходимостью решения конкретных задач, требующих совместного решения, или для совместной реализации определённых целей, предполагающих конкретный результат, какой-то продукт совместной деятельности. Однако серьёзным препятствием на пути к общению могут стать те трудности, которые зачастую возникают между сотрудниками при взаимодействии. Из практики известно, что достаточно часто между участниками общения могут возникать двусторонние или многосторонние осложнения отношений, психологическая сторона которых связана с такими личностными свойствами общающихся, как эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность, агрессивность, напористость. Для многих участников взаимодействия такого рода трудности, как правило, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются по степени напряжения, по типу ситуаций возникновения и по степени влияния на продуктивность делового общения. Каждому человеку свойственно отклоняться от оси своего развития. Причина этого отклонения ле-

жит в особенностях взаимосвязи и взаимодействия человека с окружающим миром, социальной средой и самим собой. Поскольку отклонение в поведении является естественным условием развития человека, то представляется, что актуальность проблемы заключается в необходимости изучения этого феномена для поиска возможностей влияния на него и с этой целью обучение персонала.

Цель данной статьи показать разрушительность деструктивного общения для делового взаимодействия и на основе анализа описать возможности и преимущества развития у персонала партнёрских отношений и навыков сотрудничества.

Среди распространённых видов неполноценного общения, которое чаще проявляется в межличностных отношениях, специалисты выделяют дефектное общение. Доказано, что такое общение мешает установлению искренности, доверительности, легкости в деловых отношениях. Хотя такое общение, как отмечают специалисты, и не затрагивает глубинных характеристик общения, и, в большинстве случаев, не вызывает пагубных последствий, оно все же считается деструктивным, так как создает помехи — дефекты общения, приводящие к деструктивной коммуникации. Дефекты общения порождаются людьми, обладающими определёнными личностными свойствами, способствующими сворачиванию кон-

ПРОБЛЕМЫ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИЧЕСТВУ ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ ДЕСТРУКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Панфилова А.П., д-р пед. наук, проф.
Российский государственный педагогический университет
им. А.И. Герцена, Россия

В данной статье рассматривается деструктивная коммуникация в рамках делового общения и её негативное влияние на уровень взаимодействия и результативность общения. Показаны основные разновидности дефектного общения, их специфика проявления в деловых контактах, существенное место уделено агрессивному поведению и его разрушительному характеру для деловых взаимоотношений. Особое внимание уделено вопросам обучения сотрудничеству, как технологии профилактики проявления в деловом взаимодействии деструктивной коммуникации.

Ключевые слова: агрессивность, деструктивность, фрустрация, иррациональность, девиации, девиантность, агрессивно-конфликтное поведение, сотрудничество, партнёрские отношения.

Участник конференции, Национального первенства по научной аналитике, Открытого Европейско-Азиатского первенства по научной аналитике

тактов и уходу от предмета взаимодействия, искажению истинных мотивов собеседника и снижению успешности общения, а, следовательно, и удовлетворенности им. Зачастую дефектным общением становится взаимодействие людей в условиях перегрузок, нервно-психического напряжения, дефицита свободного времени, что весьма характерно для современных организаций. Следствием такого общения становятся демонстрируемая раздражительность и конфликтность, психическая, нервная и физическая усталость.

В.Н. Куницына, специалист по проблемам общения, выделяет две группы трудностей:

- во-первых, субъективно переживаемые, не всегда проявляющиеся в конкретном взаимодействии и зачастую не очевидные для собеседника;
- во-вторых, «объективные», т.е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими [1].

К первой группе трудностей относятся такие, как социальная неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта, свойственные для отдельных членов трудового коллектива. Зачастую они проявляются при общении с вышестоящими, например, руководителем организации или в ситуации выбора, при взятии на себя ответственности. К объективным - относятся трудности взаимодействия, связанные с низким уровнем развития коммуни-

кативной и интерактивной компетентности людей. Различают также трудности общения *первичные* и *вторичные*. Первичные трудности общения зависят от *природных свойств* человека (биологических, психофизиологических, личностных), таких, как агрессивность, тревожность, ригидность, и других, связанных с темпераментом. Вторичные трудности могут быть *психогенными* (следствие травм, стрессов, фрустраций (от лат. *frustratio* — обман, тщетное ожидание), хотя, как говорят, нет безнадежных ситуаций, просто есть люди, которые отчаялись из них выйти. К вторичным трудностям общения относятся также *социогенные* (следствие коммуникативных барьеров, как логических, стилистических, семантических и т.п., так и языковых, религиозных, культурологических и т.п.), возникающие при неудачном опыте эмоциональных и социальных контактов в профессиональной среде.

Дефектные черты взаимодействия по своей природе иррациональны (от лат. *irrationalis* — неразумный). К сожалению, они не всегда осознаются участниками взаимодействия и возникают независимо от их желания каждый раз, когда возникает угроза самооценке или человеческому достоинству. Дефектное общение весьма близко к деструктивному. Анализ литературы показывает, что на деструктивности (от лат. *destruction* – разрушение), например, агрессивного поведения делают акцент очень многие психологи. Например, Э. Аронсон выделил как основные черты агрессивной личности напористость и деструктивность [2]. При взаимодействии с другими людьми может проявляться инструментальная (операциональная) агрессия – это применение агрессивного средства воздействия в достижении позитивных целей, которое сопровождается отрицательным эффектом (например, снести дом бульдозером на глазах жильцов, победить противника в бою без правил или погубить бойцовскую собаку на глазах у стонущих и орущих зрителей). Приносимый вред, ущерб – это побочный результат. Научные иссле-

дования свидетельствуют, что такого рода агрессивность можно моделировать даже в процессе обучения.

К деструктивному деловому общению обычно относят те формы и особенности межличностных контактов в совместной деятельности, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания, например, такие как: умалчивание информации, нежелание общаться, игнорирование, молчание при ответах на вопросы. Большой вред деловому общению наносит также проявление таких негативных черт характера человека, как лицемерие, злорадство, хитрость, мстительность, оговаривание другого, язвительность, цинизм, ханжество, соперничество, манипулирование, зависть.

Деструктивное поведение обычно отличается тем, что в него втянуты обе стороны, а иногда и другие люди. Все участники заражаются отрицательными эмоциями, негативной экспрессией и агрессией, обычно выбываясь из привычного образа жизни и вступая в конфронтацию. Такое взаимодействие зачастую называют агрессивно-конфликтным.

В литературе широко распространена психологическая точка зрения, считающая, что агрессия может быть вызвана, например, тяжелыми оскорблениями, криками, словесным пресингом. Многие психологи под агрессией понимают тенденцию (стремление), проявляющуюся в реальном поведении или фантазировании, с целью подчинить себе других либо доминировать над ними. В переводе с латинского языка «агрессия» означает «нападение». Понятие *aggredi* (агрессивный) происходит от слова *adgradi*, которое в буквальном смысле означает *gradus* – шаг, *ad* – на, то есть получается что-то вроде «двигаться на», «наступать». Отсюда, в первоначальном смысле быть агрессивным означало нечто вроде «двигаться в направлении цели без промедления, без страха и сомнения». Как считают большинство специалистов по проблеме, агрессия – это любое поведение, содержащее угрозу или наносящее ущерб другим людям.

Для нашего анализа важна точка зрения специалистов, которые связывают агрессию с негативными эмоциями (например, гневом), и с негативными мотивами (например, стремлением навредить, отомстить), а также с негативными установками (например, расовыми предубеждениями, экстремизмом) и разрушительными действиями (например, вандализм, погромы). Как правило, агрессия проявляется в конкретной ситуации, она имеет сложную мотивационно-причинную связь¹. Исходя из сказанного, агрессия – это любая форма поведения, нацеленного на оскорбление или причинение вреда другому человеку, не желающему подобного обращения. Бэрон Р. и Ричардсон Д. рассматривают агрессивность как модель социального поведения, а не как эмоцию, мотив, связанный с оскорблениями или повреждением, с негативными расовыми, этническими, классовыми и другими установками². Как свидетельствует анализ литературы по проблеме, не следует также путать понятия агрессия и агрессивность, так как они не синонимичны. Агрессия, как уже было отмечено ранее – это определенные действия, причиняющие ущерб другому объекту; а агрессивность – это готовность к агрессивным действиям в отношении другого, которая подготавливает личность воспринимать и интерпретировать поведение другого соответствующим образом. В этом плане, очевидно, можно говорить о потенциально агрессивном восприятии и потенциально агрессивной интерпретации как об устойчивой личностной особенности мировосприятия и миропонимания.

Агрессивность, как и агрессия, в поведении может принимать самые разнообразные формы: мстительность, враждебность, попреки и угрозы, обиды и самонаказание, крики и ссоры. Агрессивно-конфликтное взаимодействие держит партнёра в напряжении и активизирует у него разнообразные способы психологической защиты. Агрессия также имеет не только разные формы, но и разные проявления: от хамства до физического нападения. Специалисты

¹ Сукиасян С.Г. Агрессия: природа человеческой агрессивности. – М. Прайм – Еврознак, 2003г.
² Бэрон Р. и Ричардсон Д. Агрессия – СПб: Питер, 1997.

в области межличностной коммуникации Куницына В., Казаринова Н. и Погольша В. под агрессивным поведением понимают нападение по собственной инициативе с целью причинить физический, материальный или моральный ущерб (посредством грубых, насмешливых выпадов и поступков, хамства, зависти, садомазохизма)³. Агрессивное поведение сопровождается, как правило, сильными эмоциональными переживаниями, такими как гнев, злорадство, досада и пр.

Целью агрессии может быть как собственно причинение страдания (вреда) жертве (*враждебная агрессия*), так и использование агрессии как способа достижения иной цели (*инструментальная агрессия*), когда нападение на других не имеет целью причинение жертве вреда. Агрессия бывает направлена на внешние объекты (людей или предметы) или на себя (тело или личность). При таком взаимодействии индивидуальные особенности и личные цели партнёра по общению не имеют значения, он рассматривается не как человек, а как механизм, которым нужно управлять, средство достижения цели другого.

Таким образом, агрессивное поведение в профессиональной деятельности может проявляться в самых различных действиях: от мстительности и враждебности до попреков и высказываний обид, от крика и публичных ссор до тихого ворчания и неотступной, беспощадной критики, стукачеству. Зачастую это делается для того, чтобы сделать жизнь человека невыносимой, держать его в постоянном напряжении. Оно практически всегда привносит во взаимодействие работающих вместе людей отрицательные черты деструктивности, что способствует их разобщению, напряженности, порождает неудовлетворенность и дискомфорт, порой негативно сказывается на результатах труда и при частоте проявления, даже на социально-психологическом климате организации.

Агрессивность бывает – *неосознанная* (в виде предубеждений, предрассудков) и *осознанная* (в форме цинизма и открыто деструктивного, де-

виантного поведения) – формируется в детском возрасте в условиях жёстко авторитарного воспитания, не признающего поощрения, постоянных запретов и использования чрезмерных наказаний. Как показывает практика, взрослый авторитарный человек не умеет, а порой и не желает использовать формы конструктивного убеждающего, а не диктующего, силового взаимодействия. Поэтому многие психологи убеждены в том, что формировать позитивные черты характера, стиль, стрессоустойчивость, волю необходимо в детстве, а в студенческом возрасте развивать умение управлять собой, толерантность и расширять кросс-культурную компетентность, позволяющую с уважением относиться к представителям разных стран и народов, вероисповеданий, культурным ценностям других людей и их индивидуальным, в том числе психологическим особенностям.

Самая разрушительная агрессия, проявляющаяся в деловом взаимодействии, называется преднамеренной, интенциональной (от лат. *intentio* – внимание, стремление), её цель – умышленное стремление нанести вред сотруднику с осознанием отрицательных последствий. Такие люди, обычно достигая поставленной цели, получают от этого удовольствие и удовлетворение. Подавление – это императивно сообщение (от лат. *imperativus* – повелительный, не допускающий выбора) – авторитарное или директивное взаимодействие. По форме влияния на собеседника оно также относится к группе деструктивных видов общения, так как его основной целью является подчинение одним из партнёров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение действовать в определённом направлении, который выгоден авторитарному партнёру. При таком взаимодействии индивидуальные особенности и личные цели собеседника не имеют значения, он рассматривается не как человек, а как механизм, которым нужно управлять, средство достижения цели другого. Представитель императивного контакта при этом обычно не скрывает

своих намерений, принуждая другого действовать по принципу: «Я сказал!» В качестве средств влияния используются приказы, угрозы, моббинг и шантаж; демонстрируются дистанция, статус, противопоставление себя другим; создается напряженная атмосфера взаимодействия.

Самым слабым местом такого стиля взаимодействия является нежелание и неумение отмечать успехи, способности, хвалить и поддерживать, поощрять партнеров. При деловом общении такой стиль нецелесообразен, так как он является причиной стресса, провоцирует конфликтные ситуации, негативную реакцию и сопротивление, разрушает отношения людей. Из сказанного, очевидно, что перечисленные черты характера мешают открытому и доверительному общению, приводят к нарушению обязательств, к конфликтам. Как заметил А.Эйнштейн: «Люди любят рубить лес: в данном виде деятельности результаты видны сразу». Повышенная эмоциональность, раздражительность и конфронтация и агрессивно-конфликтное поведение зачастую осложняют взаимодействие, не позволяют перестроить отношения в сторону сотрудничества и эффективной коммуникации.

К распространенным формам деструктивного поведения в организации относятся также обман и ложь, которые довольно-таки широко распространены в совместной деятельности, а также неблагодарность коллег или деловых партнёров, кому неоднократно помогли в чем-то. Неблагодарное поведение обидно для любого человека, ложь, лицемерие и обман, как правило, искажают истинное положение дел, способствуют развитию манипулирования, разрушают деловые отношения, снижают степень доверительности и открытости в контактах.

Еще одной формой агрессивно-конфликтного поведения, как считают специалисты, является обида. Она соединяет подчеркнутую жалость к себе с не всегда осознаваемыми мстительными побуждениями. Зачастую состояние обиды сопровождается садомазохизмом, который раздувает обиду до гигантских размеров. Такой способ реагирования на мнимое ущемление

3 Куницына В., Казаринова Н. и Погольша В. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2002.

интересов является неадекватным, свидетельствует об эгоцентризме и инфантильности обиженного. Практика показывает, что агрессивность и преувеличение страдания у некоторых членов коллектива сопровождаются весьма сильными эмоциональными переживаниями в виде гнева, злорадства, досады, ярости или медленного кипения. Замечено также, что агрессивное поведение сопровождается такими отрицательными экспрессивными невербальными сигналами, как сверканием глазами, размахиванием кулаком, стискиванием зубов, хлопаньем ребром ладони по столу, топаньем ногами, повышением голоса. Всё это весьма распространённые демонстрации гнева, проявляющиеся порой и в деловом общении [3].

Специалисты в сфере общения отмечают, что могут оказывать раздражающее воздействие на собеседника и такие негативные невербальные сигналы, как покачивание во время разговора с пяток на носки, многозначительное поднятие брови, постоянно саркастически искривленный рот, облизывание губ, манера отвлекаться, поднятая за голову рука и др. Зачастую отрицательно сказывается на взаимодействии и защитная позиция собеседника. Сильное развитие психологической защиты всегда негативно влияет на поведение и также препятствует рассмотрению проблемы и достижению конечного результата взаимодействия. Иногда это связано с тем, что собеседник демонстрирует маску, за которой скрывается собственная неуверенность, страх, скованность и закрепощенность. Кроме того, агрессивное поведение может быть и признаком комплекса неполноценности. Однако одни вследствие такого комплекса становятся зажатыми и прячутся в своих раковинах, другие реагируют открыто и агрессивно. При деструктивном общении человек, как правило, вынужден психологически защищаться.

Таким образом, агрессивное поведение практически всегда приносит во взаимодействие отрицательные черты деструктивности и разрушительности, что способствует разобщению людей, их напряженности, порождает неудовлетворенность и дискомфорт. Специфика делового общения, в отличие от

межличностного неформального, проявляется в том, что в случае деструктивного взаимодействия, например, при переговорах или на деловом совещании его нельзя прекратить внезапно, немедленно, так как это приведёт к потерям с обеих сторон. Отсюда проблемы, трудности взаимодействия и конфликты, возникающие в деловом общении, имеют свои специфические способы разрешения. В то же время, анализ литературы по проблемам деструктивного поведения, свидетельствует, что агрессия может быть не только негативной, ориентированной на удовлетворение агрессивного влечения самого по себе, но и позитивной, служащей жизненным интересам и выживанию человека. Так, например, отмечается, что именно агрессивность заставляет человека проявлять активность, порождаемую честолюбием. Подобные действия обозначают как самоутверждение, чтобы подчеркнуть, что они побуждаются невраждебной мотивацией. Они проявляются в форме конкуренции, стремления к достижениям, иронии, спортивных состязаниях и т.д.

Всё сказанное свидетельствует о том, что к деструктивному деловому общению относятся те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на процессе взаимодействия и на самих собеседниках, что и осложняет процесс взаимопонимания. Большой вред общению наносит также проявление при деловом взаимодействии девиантного поведения. Термин девиация в переводе с латинского означает «отклонение от общего курса». В биологии это универсальное свойство живых организмов, основанное на законе биологической изменчивости и проявляющееся в отклонении индивида от общей линии развития группы. По аналогии, в социальных науках это понятие трактуется, как любое отклонение в развитии и функционировании субъектов социального взаимодействия от общего направления системы. Девиации, как правило, вызывают напряжение в самой социальной системе [4].

Существуют разнообразные классификации девиаций. С точки зрения устойчивости, они подразделяются на

временные, преходящие, устойчивые, стойкие. Они также могут быть обратимыми и необратимыми. И что самое главное, девиации могут быть позитивными (способствующими развитию личности и эволюции общества) или негативными (угрожающими развитию личности и общества). К позитивным девиациям можно отнести: креативность, новаторство, героические акты, а к негативным: психические заболевания, преступность, наркоманию, пьянство. Поскольку человек включен в систему социальных отношений, любые отклонения его нормальной жизнедеятельности рассматриваются как социальные девиации. В связи с этим появляется более специальный термин – девиантность, обозначающий не сам факт отклонения, сколько склонность и готовность к этому. Девиации и девиантность тесно связаны с реакциями общества и отдельных людей на них. В этом смысле девиантное поведение – это нечто идущее вразрез с институционализированными ожиданиями, установками имеющими значение внутри социальной системы, поэтому такое поведение, как правило, вызывает не только отрицательные эмоции, гнев, осуждение, но и глубокое переживание. П. Экман, как отмечено в книге «Межличностное общение», на примере рассмотрения гнева показывает, сколь разнообразными по насыщенности и интенсивности могут быть эти переживания. Он перечисляет такие формы проявления гнева, как:

- интенсивность (от лёгкого раздражения до ярости);
- степень контролируемости (от взрыва до затаённой злобы);
- накал (от кипящего до хладнокровного);
- темп развития (от внезапной вспышки до медленного кипения);
- темп угасания (от внезапного до затяжного);
- формы проявления (от неподдельного до наигранного)⁴.

Кроме гнева и длительных переживаний, специалисты по организационному поведению отмечают и то, что в результате агрессии деловых партнёров у многих появляется отчуждение в коммуникации. Так, в ходе наблюдений Майсснер выявил следу-

ющие признаки отчуждения. Рабочие, за которыми он наблюдал, в общении друг с другом поддерживали очень агрессивный, резкий тон, постоянно обменивались непристойными словами и выражениями и разыгрывали друг друга, а в их словарном запасе в основном преобладали грубые слова и выражения (Meissner, 1976).

Из сказанного, очевидно, что одной из актуальных задач, которые стоят перед руководителями организаций на современном этапе, является задача обучения всех субъектов профессионального взаимодействия сотрудничеству и деловому партнёрству. Основная цель такой технологии сформировать у участников деловой коммуникации навыки совместной работы, в малой группе, добиваясь при этом качественных образовательных результатов, проявляющихся в компетенциях. Как известно, современная профессиональная и социальная практика требует от специалистов навыков коллективного принятия решений, владения партисипативным стилем и осуществления сотрудничества на основе развитых партнёрских отношений и умений взаимодействовать в команде. Как уже было отмечено ранее, развивать такие компетенции необходимо с детства, пока не освоен опыт деструктивного, конфликтного взаимодействия. В то же время полезен опыт многих американских корпораций, где ежемесячно проходят коммуникативные тренинги и обучение персонала взаимодействию.

Однако, учитывая потребности организаций, современные технологии, используемые при обучении, должны способствовать формированию комплекса личностных качеств будущих и уже работающих специалистов, которые в дальнейшем позволят обеспечить развитие навыков сотрудничества и партнёрства в деловом взаимодействии. Вышесказанное позволяет сделать вывод, что наличие у сотрудников навыков сотрудничества, становится обязательным практически для большинства организаций, особенно, тех, где обсуждение проблем осуществляется, как правило, в групповом режиме, например, при использовании игровых технологий, проблемного метода, проектирования. Удовлетворить социальный заказ,

сформированный потребностями практики, возможно, на наш взгляд, только модернизируя процесс обучения персонала, посредством внедрения инновационных, в том числе интерактивных методов обучения.

Специфика партнёрства заключается в том, что оно предполагает отношение к другому человеку как к равному, с кем надо считаться, но в то же время, стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности. Партнёр (от фр. – *partenaire* – тот, кто вместе с кем-то участвует в какой-либо совместной деятельности) – это участник взаимодействия, способный к диалогу и внутригрупповому общению, работе в команде, соблюдающий правила делового этикета и нормы сотрудничества. Отношения между всеми участниками процесса взаимодействия складываются как равноправные, но при этом весьма осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений, на культуре переговоров.

Способы воздействия членов группы (команды) строятся на вербальных договорных обязательствах, которые служат и средством объединения и средством оказания давления. Наиболее эффективными методами в формировании отношений сотрудничества и партнёрства являются игровые методы (тренинги, ролевые и имитационные игры, игровое проектирование, деловые, аттестационные, поисково-апробационные игры и др.). Интенсивное игровое обучение — это способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, где все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации, оценивают действия коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, при необходимости лидируют [5].

К интенсивным технологиям обучения сотрудничеству могут быть отнесены: эвристическая беседа, презентации, дискуссии, «мозговая атака», метод «круглого стола», метод «деловой игры», конкурсы практических работ с их обсуждением, ролевые игры, тренинги, коллективные решения твор-

ческих задач, кейс-метод и кейс-стадии (разбор конкретных производственных ситуаций), практические групповые и индивидуальные упражнения, моделирование производственных процессов или ситуаций, проектирование бизнес-планов и различных креативных программ, групповая работа с авторскими пособиями, иллюстративными материалами, обсуждение специальных видеозаписей, включая запись собственных действий, творческая мастерская, встречи с приглашенными специалистами, методы с использованием компьютерной техники, мастер-классы и имитационные игры и мн. др. Достоинствами интенсивных технологий обучения является то, что они позволяют: сформировать у обучаемых компетенции, такие как: умение ориентироваться в нестандартных ситуациях; выявлять, анализировать и устанавливать причинно-следственные связи и решать конкретные профессиональные проблемы, развивать навыки работы групповым методом при подготовке и принятии управленческих и профессиональных решений и устанавливать взаимопонимание между участниками взаимодействия.

Важным для технологии «Обучение в сотрудничестве» является то, что она строится на использовании метода групповой работы как наиболее распространённой формы кооперации. Когда между тренером и обучаемыми складываются удовлетворяющие взаимоотношения в процессе взаимодействия, их необходимо стабилизировать, то есть поддерживать на одном уровне. Однако это возможно лишь тогда, когда обе стороны придерживаются одинакового мнения относительно того, чего они ждут друг от друга. Основной принцип партнёрских деловых взаимоотношений – рациональность, сознательное управление ходом взаимодействия, поиск средств повышения эффективности сотрудничества, стремление к компромиссу и консенсусу.

Как показывает управленческая практика, сотрудничество между работниками, деловыми партнёрами, клиентами и руководителями организации, как правило, приносит выигрыш всем участникам профессионального взаимодействия. Поскольку

профессиональная работа в системе человеческих отношений, связана, в основном, с общением, постольку то, как построено взаимодействие, каким стратегиям, моделям общения, средствам и тактикам отдаётся предпочтение, какие инструменты и какой лидерский стиль лежат в основе коллективного принятия управленческих решений во многом определяет его вклад в атмосферу и в результат совместной деятельности.

В основу различения типичных стратегий взаимодействия может быть положена ценностная ось «отношение к другому как к ценности – отношение к другому как к средству». При отношении к партнёру (коллеге, руководителю, клиенту) как к ценности можно выделить моральную сторону, то есть признание у человека права быть таким, какой он есть, и психологическую сторону, которая состоит в стремлении к сотрудничеству, равноправным партнёрским отношениям, к готовности понять другого, к установке на диалог.

При второй позиции – отношении к партнёру как к средству (нужен – привлечь, не нужен – отодвинуть, мешает – убрать), происходит обесценивание личности человека, ощущение собственного превосходства в чём-либо над другими, порой доходящее до понимания собственной исключительности. В практике профессионального взаимодействия большинство случаев не находится ни на одном из описанных полюсов, так как такое крайнее проявление отношения к другому вызывает у окружающих моральное осуждение, формирует негативный имидж организации. Кроме того, приходится считаться с сопротивлением партнёра, отстаивающего своё право на индивидуальность. Специалисты по коммуникации считают, что для того чтобы прийти к согласию, необходимо встать на позицию другого – партнёра по взаимодействию. Это означает, что сотрудничество субъектов в процессе общения – не просто реализация приёмов совместной деятельности и действий, но и в определённой степени духовная связь между партнёрами, проявляющаяся в личностном принятии каждым общего дела, совместного начинания. Поэтому поддержание благоприятных отношений между участниками взаимодействия

составляет саму основу сотрудничества. Опираясь на эмоции или сознание участников, выделяют следующие типы сотрудничества:

- эмоциональный - создание атмосферы эмоционального настроения, созвучия переживаний от процесса и результатов взаимодействия, акценты на ярких моментах, открытое выражение эмоций и проявление чувств, эмоционально окрашенные оценки и выражения своего мнения;

- когнитивный - создание атмосферы творческого поиска и логического анализа, проявления кругозора и интеллекта, профессионализма, нестандартности, ёмкости и оригинальности мысли.

При взаимодействии участников профессиональной деятельности на основе инновационных интенсивных технологий создаются для каждого возможности обладать правом на собственное мнение и сомнение в правильности действий других партнёров. Именно поэтому сотрудничество с другими и партнёрское взаимодействие помогает каждому участнику такой формы деятельности раскрыть максимально себя, продемонстрировать свои возможности (личностные, интеллектуальные, лидерские, коммуникативные). К основным эффективным механизмам, обеспечивающим формирование конструктивного, партнёрского взаимодействия деловых партнёров, относятся, прежде всего, взаимопонимание, как результат познания людей, формирования общих целей и методов взаимодействия; координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям людей; согласование, то есть механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно - потребностной стороны общения.

Все перечисленные механизмы относятся к партнёрскому стилю взаимодействия, который понимается как плодотворный контакт в совместной деятельности, способствующий установлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов членов группы и достижению эффективных результатов совместной работы. Групповое взаимодействие эффективно протекает на основе сотрудничества в совместной деятель-

ности при наличии трёх типов зависимостей участников общения:

1) от единой цели, которую участники могут достичь только в совместных усилиях;

2) источников информации: каждый участник владеет только частью информации, необходимой для успешного решения задачи группой;

3) формы стимулирования.

Выводы. Групповые формы взаимодействия в профессиональной деятельности, построенные на сотрудничестве и партнёрстве, в дальнейшем будут ещё более распространёнными, так как умение коллективно принимать решения и навыки конструктивного общения в команде, востребованы практикой [6]. Это позволяет более широко применять в развитии персонала организации всё разнообразие интенсивных и интерактивных технологий, которые, в свою очередь, развивают такой личностный потенциал сотрудников, как умение логично мыслить, доказывать, рассуждать аргументировано, дискутировать, анализировать сложные ситуации, осуществлять критику, совместно решать проблемы, эффективно взаимодействовать с разными людьми на основе партнёрских отношений, развивать коммуникативную компетентность.

References:

1. Куницына В., Казаринова Н., Погольша В. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2002. 544 с.
2. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / изд. 7./ пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1998. - 517 с.
3. Панфилова А.П. Компетентностный подход в развитии навыков коммуникации. Человек и образование. №.4 - СПб.: Академический вестник ИОВ РАН, 2011. С.29-34.
4. Змановская Е.В. «Девиантология (Психология отклоняющегося поведения)», уч. пос. для студ. высш. уч. завед. / 2-е изд.: М. Академия, 2004.
5. Панфилова А.П. Инновационные педагогические технологии: Активное обучение. Учебное пособие для высш. проф. образования/Изд-ие 3-ье - М.: Академия, 2012, 192 с.
6. Панфилова А.П. Инструменты принятия менеджерами коллективных управленческих решений на основе ментальной лестницы. Вестник ФГБОУ ВПО «Кемеровский ГУКИ». Журнал теоретических и прикладных исследований. № 19/2012. Часть II, С. 186-195.