

Dr. Neményiné dr. Gyimesi Ilona*

A TRÉNING MÓDSZERŰ KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGFEJLESZTÉS TÖRTÉNETE MAGYARORSZÁGON A TRÉNING MÓDSZER MEGJELENÉSE MAGYARORSZÁGON

MI A TRÉNING?

A személyes tapasztalatok csoportban való átélése, elemzése kapcsán létrejött irányított tanulás. A csoporttörténetekben résztvevők az események személyes átélésén, „megtapasztalásán” keresztül jutnak el felismerésekhez, összefüggések belátásához, új ismeretekhez az emberi kapcsolati, valamint a kommunikációs készséggel összefüggésben. A módszer különleges hatékonyságát az adja, hogy a személyiség bevonódása kognitív, érzelmi és viselkedési, ill. kommunikációs szinten egyaránt megtörténik és ugyanígy mindhárom szinten változások jönnek/jöhetnek létre a tanulás (felismerések, belátások, új ismeretek...) következményeképpen.

Ebben a folyamatban a tréner a tanulást segítő/katalizáló, a folyamat előrehaladtával egyre inkább háttérbe vonuló szereplő. Fő feladata az érdeklődés, a bizalom, a személyesség, a nyitottság olyan szintű megteremtése, amelyben a csoport tagjai képesek a megnyílásra, saját- és társaik viselkedésének/kommunikációjának elemzésére.

A tréningek módszertanilag 3 összetevőből állnak:

- kérdőíves önértékelés
- sajátélményű gyakorlatok
- rendszerező elmélet (amely szorosan kapcsolódik az előző kettőhöz).

A rendszerező elmélet, az átélt tapasztalatok, felismerések, a tréner által irányított csoport vitán keresztül kerülnek be a folyamatba. A tréning módszerű tanulás a személyre szóló visszajelzésekkel biztosítja a résztvevők önismeretének bővülését, belső autonómiájuk fejlődését, s így a megalapozott önbizalmat.

A tréning módszerű tanulás nagyon fontos „másodlagos” eredménye magának a megismerési módszernek az elsajátítása, amely a résztvevőknek egy élethosszig tartó tanulást/fejlődést biztosíthat.

HOGYAN ALAKULT KI A TRÉNING MÓDSZER?

Az első „csoportozó” egy tüdőgyógyász

A mai értelemben vett önismereti csoportok valódi elődjait a XX. században találjuk. Elsőként J. H. PRATT bostoni kórházi tüdőgyógyász dolgozott csoporttal. A század elején a tuberkulózis nemcsak fizikai, hanem társadalmi betegség volt. DR. PRATT is szembekerült páciensei letargiájával, életkedvesztésével és programot dolgozott ki a szegény betegek tüdővérszének házon kívüli kezelésére.

* BGF KKKF Kommunikáció Intézeti Tanszék, főiskolai docens, egyetemi doktor.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

E program keretében hozta létre az ún. tuberkulózis csoportokat egy helyi kiségyház anyagi támogatásával. Az üléseken 15-20 személy vett részt. A csoport tagjai hetenként jöttek össze. DR. PRATT ezeket az összejöveteleket terápiás módszere legfontosabb elemének tartotta. A heti összejöveteleken előadásokat is tartott a betegség kezeléséről. Hozzáállását a bátorítás és a támogatás jellemezte. Hosszú évek gyakorlata után jutott el oda, hogy tudatosan megfogalmazza a csoportkeretben kezelt tébécései gyógyulásában a pszichológiai dinamika szerepét.

A szociológus MORENO és a pszichodráma

Ugyanebben a korszakban Európában MORENO 1910 és 1914 között Bécsben szervezte meg az első csoportokat részben gyermekek, részben prostituáltak számára.

Az önismereti csoport FREUD és kollégái részvételével

A másik jelentős európai személyiség az ugyancsak Bécsben működő SIGMUND FREUD, aki 1906-ban szervezett tíztagú tanulmányi csoportot, kollégái a magyar FERENCZI SÁNDOR, E. JONES, A. ADLER részvételével. Bár FREUD nem foglalkozott csoportterápiával, ebben a csoportban a résztvevők gondolatainak, fantáziáinak és élettapasztalatainak feltárását és megbeszélését kezdeményezte, amiben ő maga is tevőlegesen részt vett.

K. LEWIN pszichológus, a csoportdinamika „atyja”

LEWIN sok tekintetben megalapozta a napjainkban folyó emberi erőforrás fejlesztő tréningeket, vezetőképző és szervezetfejlesztő tréning csoportokat.

1944-ben az Egyesült Államok egyik leghíresebb egyetemén, a Massachusetts Institut of Technologyn létrehozta a Csoportdinamikai Kutatóközpontot. A II. világháború után széles körű társadalmi problémává vált a különböző faji, vallási, etnikai csoportok viszonya. Ennek következményeképpen szociálpszichológusokat és pedagógusokat kértek fel, hogy egy sajátos konferenciát szervezzenek K. LEWIN vezetésével, aminek az volt a célja, hogy különböző vezetőket készítsenek fel a faji és vallási előítéletek elleni harc hatékony módszereire.

LEWIN és munkatársai felismerték, hogy ezen a konferencián az emberi kapcsolatok fejlesztésének jelentős új módszere alakult ki, amely a viselkedésről tett visszajelzéseken (feedback) alapul.

Az itt (Connecticut-ban) alkalmazott eljárások „intézményesítése” és elterjesztése érdekében a Main állambeli Bethelben létrehozták az Országos Tréninglaboratóriumot.

A londoni Tavistock Intézet pszichiátere és a csoportozás

A II. világháború után indult, ma is működő intézmény a londoni Tavistock Intézet körül kialakult csoportozás, amelynek háttérében pszichoanalitikus szemléletű pszichiáterek álltak. A háborús és az azt követő évek rehabilitációs táboraiban háborús veteránok számára szervezték meg az első, érzékenységet fejlesztő csoportokat.

A „humanista” pszichológia kimunkálói: MASLOW, ROGERS, REICH

Az egyesült államokbeli másik áramlat az 50-es években indult Kaliforniából (ezért nyugati stílusnak is nevezik). Ők a csoportot eszköznek tekintik és az egyénre, a csoporttagra összpontosítanak. Szemléletük az ún. humanista pszichológia.

A kezdetek utáni változások, a „csoportozás” tömegessé válása

A következő szakasz a csoportozás tömegessé válásának időszaka, amelynek gyökerei az Amerikai Egyesült Államok háború utáni évtizedeinek társadalmi problémáiból eredtek. A 60-as évek elején induló történések a személyes erőforrások feltárásának, az általános személyiségfejlődésnek, az emberi potenciál növelésének irányában fejlődtek tovább. Az új csoportok már nem más emberek ismeretét, társas és vezetői készségeket kívántak fejleszteni, hanem önmaguk feltárását és az önmagukról való tanulást akarták elősegíteni egyszerűen azért, hogy módot adjanak az embereknek az intim együttlétre, a közösségi érzésekre egyszóval: a „találkozásra”.

Encounter-csoportok ROGERS nyomán

E „találkozások” igénye hozta létre az ún. encounter-csoportokat. (Az angol szó tükörfordítása a találkozás, ám ez nem fejezi ki a szó valóságos értelmének sokszínűségét.) A hirtelen megugrott technikai fejlődés és gazdasági növekedés mélyreható szerkezeti változásokat hozott magával. Ez az emberek mindennapi életében azt is jelentette, hogy mind a nukleáris, mind a nagycsaládot felváltották a csonka családok, a sarki kisboltot a szupermarketek és autós bevásárló központok, a háziorvost a szakosodott egészségügyi hálózatok, a szomszédsági viszonyokra épülő kis egyházközségeket a nagy, országos vallási és egyházi alakulatok.

A mozgásba lendült és versenyszellemű világban az emberek olyan oázisokat kerestek, ahol visszanyerhetik kapcsolataik személyességét, ahol elfeledhetik és levetethetik szorongásaikat, feszültségeiket, félelmeiket, kétségeiket és újra visszanyerhetik a külvilág által kétségbevit kompetenciaérzésüket. Ezt tették lehetővé az encounter-csoportok, amelyekben a 60-as és 70-es években 10 millióan vettek részt az Egyesült Államokban.

A TRÉNINGMÓDSZER MEGJELENÉSE MAGYARORSZÁGON

Az első „bemutató tréning” majd trénerképzés a humán erőforrás fejlesztésre

A 60-as évekre a szociológia és a pszichológia megszűnt burzsoá áltudomány lenni, kiváló hazai művelői és növekvő népszerűsége lett. A *csoportozás* Magyarországon – eltekintve a pszichoterápiás célú gyógyítástól – csak a 70-es évek végén (1978-ban) kezdődött, mégpedig rögtön egy emberierőforrás-fejlesztési (Human Resource Development, rövidítve HRD), ill. szervezetfejlesztési célú (Organization Development, rövidítve OD) „bemutató tréninggel”. A tréninget az ÉGSZI¹ (Építésgazdasági és Szervezési Intézet) munkatársai² részére tartotta az UNIDO³ által delegált és finanszírozott három indiai származású amerikai tréner: MANOHAR NADKARNI, UDAY PAREK, I. MEHTA.

VARGA KÁROLY szociológus – Magyar Tudományos Akadémia Szociológiai Intézet – a téma egyik első hazai szakértője irányító és szakmai felügyelete mellett zajlott le az első „bemutató” tréning, majd egy év múlva az első *trénerképző tréning* Magyarországon.

A trénerképzés célja az emberierőforrás-fejlesztésre alapozott magyarországi szervezetfejlesztés megindításához kiképezni az első szakember csoportot. Így a képzésben résztvevő 15 főből 11-en az ÉGSZI munkatársai (szervezők, mérnökök) voltak, 3 fő vezetőképzéssel foglalkozó (egy tanár-pszichológus és két közgazdász), valamint a Magyar Tudományos Akadémia fiatal közgazdász munkatársa. A kiképző tréner a bemutató tréningen is résztvevő MANOHAR NADKARNI amerikai tréner lett.

Ahogy minden úttörő vállalkozás körül történni szokott, itt is felmerültek problémák, aggodalmaskodások, kérdések, kétségek...

A „sámánoknak” nevezett első magyar tréner

Milyen jogosítvánnyal rendelkezzenek e vadonatúj, Magyarországon még különös (az akkori hozzáállást jellemzően „sámánokként” emlegetett) foglalkozás gyakorlói? Milyen végzettséget jelentsen az MTA kezdeményezéssel és felügyelettel, de külföldi metodika alapján, külföldi oktatóval itthon történő képzés, amely kívül esik az egyetemi kereteken és a szokásos intézményes posztgraduális képzésen ?

A pszichológus társadalom ugyancsak aggodalommal figyelt a csoportokkal foglalkozó, nem pszichiáteri vagy pszichológusi alapidomával rendelkező tréner kompetenciájára. A Magyar

¹ Az akkori Építésügyi és Városfejlesztési Minisztérium Szervezési Intézete.

² Az egyetlen külső résztvevő e tanulmány – akkor vezetőképzéssel foglalkozó – szerzője, Neményiné Gyimesi Ilona közgazdász volt.

³ UNIDO: az ENSZ Iparfejlesztési Intézete.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

Pszichológiai Társaság bizottságot hozott létre vitatni és megvitatni a trénerek működési és elismerési feltételeit. A vitának máig nincs „kézzelfogható” eredménye, vagyis az elsőként kiképzett trénereknek nincs Magyarországon elfogadott, képzésüket elismerő, minősítő oklevele.

A Magyar Pszichológiai Társaságot, ill. annak kijelölt bizottságát az sem nyugtatta meg, hogy a kiképzés elméleti anyaga autentikus forrásból származott, a képző tréner az USA-ban kiképzett nemzetközileg elismert kiváló szakember volt, akit az UNIDO ajánlott és jelölt ki a magyarországi képzés megvalósítására, s hogy ugyanez a nemzetközi szervezet gondoskodott a már működő-dolgozó tréner munkájának ellenőrzéséről és minősítéséről, amely így nemzetközi összehasonlításban történt meg.

Amíg a Pszichológiai Társaság bizottságában zajlott a vita, az első magyar tréner (1-2 fő kiválásától eltekintve) jórészt a szervezetfejlesztésben az ÉGSZI vállalatánál, kisebb részt a vezetőképzésben (Építőipari és Városfejlesztési Minisztérium, valamint az akkori Külkereskedelmi Minisztérium Vezetőképző Intézeteiben) vezetői készségfejlesztő kurzusokat vezettek, mindvégig nagy sikerrel. Ilyen előzmények és a növekvő hazai tapasztalatok, adaptációk alapján egyre biztosabb talajon állt és terjedt a tréningmódszer jó híre, majd 1983-ban megtörtént egy újabb, fiatal közgazdászokból álló csoport kiképzése a MEDICOR Külkereskedelmi Vállalatnál,⁴ akik szintén szervezetfejlesztési munkát végeztek.

Hamarosan két új irányban is hazai továbbfejlesztés indult meg. Nyitott érdeklődő pszichoterapeuták kérésére BARLAI RÓBERT, LÖWEY IMRE és TORMA KÁLMÁN trénerök önismereti és szociális készségfejlesztési tréningeket tartottak a Völgy utcai pszichoterápiás intézetben. A 90-es évektől pedig BARLAI RÓBERT és TORMA KÁLMÁN megkezdték a trénerképző munkát.

A kommunikációs készséget fejlesztő tréning első változatai a Pécsi Janus Pannonius Tudományegyetemen és a budapesti Iparművészeti Főiskolán

Egy másik irányban, a kommunikációs készség fejlesztése célú tréningek kialakítása irányában is megtörténtek az első lépések. A Pécsi Janus Pannonius Tudományegyetem Nyelvi Intézete vezetőinek, SZÉPE JENŐ és HORÁNYI ÖZSÉB egyetemi tanároknak a megbízására 1983-ban NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONA tréner dolgozta ki az első kommunikációs készségfejlesztő tréningek tematikáját, amelynek alapján egy teljes évfolyam bölcsész-tanár, esztéta szakos hallgatói vettek részt (12-15 fős csoportokban) a 3 napos intenzív képzésben, majd a következő szemeszterben 2 csoportnyi önkéntes diák heti 4 órással további tapasztalati tanulásban vehetett részt.

A tréningek célja a hallgatók kommunikációs önismeretének bővítése, mások megismerési módszerének elsajátítása, a csoportban való hatékony működésnek a fejlesztése, hiszen a szakmai tudásuk mellett a kommunikációs készségüktől függ pályaalakulásuk, sikerességük. Az Iparművészeti Főiskola Mesterképző Intézetének⁵ igazgatója ZSÓTÉR LÁSZLÓ grafikus 1986-ban ugyanilyen oktatási célú, az iparművész résztvevőkre adaptált, a kommunikáció, mint önálló tantárgy bevezetésével bízta meg NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONÁT.

Az akkori főiskolai vezetés és tanári kar többféle próbálkozás (pl. a diákok pszichiáterekkel való csoportozása) után a Janus Pannonius Egyetemen zajló tréningmódszerű képzést megismerve döntött a kommunikációs tantárgy ilyen módszerrel való oktatása mellett. Az oktatási cél aktualitását az a meglepő és szomorú jelenség adta, hogy a 80-as évek elején a fiatal iparművészek a magyar öngyilkossági statisztikában súlyuknál nagyobb arányban szerepeltek.

A művészeti tanulmányaikat befejező pályakezdők, akik addig saját közegükben „fél vonalából” is megértették egymást, kikerülve a vállalati-nagyvállalati közegbe, műszakiak közgazdászok, pénzügyi munkatársak közé, beilleszkedési-orientációs problémákkal küszködtek.

⁴ Löwey Imre szakmai közvetítésével a MEDICOR újításokra fogékony felső vezetése finanszírozásában M. Nadkarni kiképezte a második generáció tréner csoportot egy éppen végzős közgazdász évfolyam lelkes, változtatott csapatából.

⁵ Ma Magyar Iparművészeti Egyetem.

NEMÉNYINÉ DR. GYIMESI I.: A TRÉNING MÓDSZERŰ...

Többek között ennek megelőzésére kereste a főiskolai vezetés az oktatáskorszerűsítési lehetőségeket. Végül az Iparművészeti Főiskola Mesterképző Intézetének teljes évfolyamai vettek részt a kommunikációs készségfejlesztési kurzusokon ugyancsak 12-15 fős csoportokban.

Kommunikációs tréning önálló tantárgyként a tárgyalási készség megalapozására a Külkereskedelmi Főiskolán⁶

Ugyancsak 1986-ban (párhuzamosan a Mesterképző Intézettel) az akkori Külkereskedelmi Főiskola frissen kinevezett főigazgató-helyettese, DR. TÖRZSÖK ÉVA – aki a Külkereskedelmi Minisztérium Vezetőképzőjénél „találkozott” a tréningmódszerrel – bízta meg NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONÁT a főigazgató, DR. IVÁNYI KÁROLY beleegyezésével a Kommunikáció a tárgyalásban című tantárgy bevezetésének előkészítésével, a pénzügyi fedezet előteremtésével, majd ennek eredményeként a tantárgy bevezetésével.

1987-88-ra az Országos Tudományos Kutatási Alap pályázaton elnyert anyagi fedezettel elkészültek a külkereskedelmi főiskolai diákok tárgyalási készség fejlesztését megalapozó kommunikációs tréning tematikák, a szükséges jegyzetek és szöveggyűjtemények, amelyek a tréning háttéranyagául szolgáltak.

Maga a tantárgy teljes évfolyamra való bevezetése az 1989/90-es tanév I. félévében, 1989 őszén történt meg, az akkori külkereskedelmi áruforgalmi (KÁF) szakon (ma külgazdasági szak), a nappali tagozat utolsó, azaz III. évfolyamán. A KÁF esti tagozat IV. évfolyamán és a másoddiplomás esti tagozaton 1989/90 II. félévében indult a tréningezés.

AZ ELŐKÉSZÍTÉSI MUNKÁK

A tematika és a megvalósítás feltételei

Az oktatáskorszerűsítésre vonatkozó tematika- és tananyagkészítés az 1987-ben finanszírozásra beadott pályázatok egyikének, a már említett OTKA pályázatnak az elnyerése után 1988-ban kezdődött meg.

A tematika⁷

A felsőfokú külkereskedelmi szakemberképzés⁸ hatékonyságának növelése volt a cél az új módszerű kommunikációs és tárgyalási készségfejlesztés bevezetésével. A tantárgy bevezetésének több változata készült el. A jelen tanulmány csak a megvalósult első, majd a tapasztalatok alapján javasolt módosított végleges változattal foglalkozik.

Az akkori főiskolai tantárgyi struktúrában a marketing kommunikáció témaköréhez, ezen belül a személyes eladáshoz kapcsolódott a Kommunikáció a tárgyalásban tantárgy bevezetésének lehetősége, amelyet egy későbbi fejlesztési szakaszban a kultúráközi kommunikáció tréningjei követtek volna.

Abból kiindulva, hogy az üzleti tárgyalás emberi kapcsolatokban zajló tevékenység, amelynek eredményességétől függ a gazdasági eredmény is, az emberi tényezőnek, nevezetesen a kommunikációs kompetenciának óriási szerepe van. Ennek fejlesztése révén a tárgyalási hatékonyság nagy mértékben növelhető. A személyiség alapvető struktúráját megváltoztatni nem lehet, fejleszteni azonban igen. Ezt a személyiségfejlesztési lehetőséget a főiskola a hallgatók kommunikációs készségének növelésében látta.

A tantárgy óraszámát heti 1 óra előadásban és 40 órás (5 napos) intenzív tréningben lett meghatározva, amelynek idejére a hallgatókat ki kellett venni a rendes oktatásból (lásd később).

⁶ Ma Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Kara.

⁷ A főiskolai tréningekről írtak forrása az OTKA-nak készített beszámoló a tantárgy bevezetéséről Neményiné Gyimesi Ilona „Összefoglaló tanulmány, Kommunikáció a tárgyalásban című tantárgy kommunikációs készségfejlesztő kurzusairól”.

⁸ Ma nemzetközi menedzserképzésnek nevezzük.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

A tárgyalási hatékonyság készségbeli feltételei az alábbiakban lettek összefoglalva:

- Érzékenység az emberi viszonyokra, ill. kommunikációs aspektusból, az ezt kifejező jelek felfogása, megértése.

Meglátni a partnereken kiben, mikor keletkezik valamiféle érzelm, feszültség, nő az agresszivitás, tolerancia, megértés, figyelem, együttérzés, szimpátia, antipátia, felülkerekedés, alárendelődés, elismerés, megbecsülés, a másik fél kizárására való törekvés, mellőzés stb. Meglátni a csoporttagok közötti viszonyok változásait vagyis a csoportdinamikai történéseket.

(A kurzuson a felsoroltakra való érzékenység fejlesztését szolgálták a tesztek, megfigyelési gyakorlatok, maguk a megfigyelések, ill. ezek közreadása, a strukturált gyakorlatok történéseinek megértése, kommunikációs aspektusból a jelentésadás problémáinak elemzése, valamint az előzőekben felsorolt megfigyelések okainak felfedezése, megértése, tudatosítása a gyakorlatokat követő elemzések, megbeszélések, videófelvevételek segítségével.)

- Kifejezési készség árnyaltsága

A résztvevők önmaguk lehetőségeinek, kifejező eszközeinek kipróbálása sikereken, kudarcokon keresztül.

(Az egyéni próbálkozások, a csoportmunkában való részvétel tette lehetővé a kifejezési készség meglévő határainak túllépését.)

A tárgyalási készség megalapozása érdekében a kurzus döntően (70%-ban) kommunikációs önismeretet, partnerismeretet fejlesztő jellegű, a fennmaradó rész tárgyalási helyzeteket szimuláló, az üzleti és a kommunikációs ismereteket szintetizáló összefoglaló gyakorlatokból állt.)

Így a tréning szakmai előkészítési munkája is 3 fő szakaszra tagolódott annak érdekében, hogy a külső oktatók egységesen értelmezzék a tematikát és oldják meg az oktatási feladatot.

1.szakasz: a kommunikációs készségfejlesztő program előkészítése tréner oktatókkal

2.szakasz: üzleti gyakorlatok kialakítása üzletember-oktatókkal

3.szakasz: a fenti két tematikai egység „egybeépítése”

Nyolc külső és egy főállású tréner, valamint 4 külső üzletember-oktató vett részt a munkában. Minden csoporttal 1 tréner és 1 üzletember dolgozott az adott hét folyamán.

A terem kialakítása 17 fő befogadására alkalmas könnyen mozdítható, összecsukható, elrakható székekkel, asztalokkal, tároló szekrényekkel, oktatási segédanyagokkal, videó felvevő-lejátszó készülékkel, flip-chart táblával történt.

A hallgatói csoportok csoportképzési alapelvei:

- a főiskolai rendes oktatást ne zavarja meg a heti 15 hallgató hiánya;
- a csoportos tanulást leginkább elősegítő összetételű legyen (nemek aránya);
- az évfolyam hallgatói a tanuló csoportjaikon kívülieket is megismerjék,
- mélyebb csoportközi kapcsolatok létrejöttét tegye lehetővé.

Így tehát egy tréningcsoportban az évfolyam összes tanulócsoportjából egyenlő arányban vettek részt hallgatók, s a férfi-nő összetétel is megfelelt az évfolyam aránynak, vagyis 1/3 része férfi, 2/3 része nő.

A hallgatók tájékoztatása

Az 1989 tavaszi félév utolsó évfolyam-előadásainak néhány percét igénybe véve lett ismerttetve a hallgatókkal az ősztől realizálódó lehetőség, majd az őszi szemeszter kezdésekor megismétlődött a tájékoztatás.

A tanár kollégák tájékoztatása, tréningen való részvételük lehetőségei

Az őszi évkezdéstől a tanszékek megkapták a névsort az azon a héten kommunikációs tréningen résztvevőkről. Emellett működtettünk egy „igazolás” rendszert is, amellyel a hallgató igazolhatta távollétét főiskolai óráiról a kommunikációs hét idejére.

Mindezt megelőzve már 1988 telén a szaktanszékek érdeklődő kollégáinak kétnapos bentlakásos⁹ bemutató kurzust tartottunk. Ezenkívül a nyelvtanár és további szaktanszéki kollégáknak az OTKA alap terhére lehetőséget biztosítottunk, hogy ugyancsak bentlakásos tréningen¹⁰ vegyenek részt 1989. június-júliusban.

Nyílt vitanap a főiskolán a „Kommunikáció a tárgyalásban” tantárgy tematikájáról

Az elkészült tematikát a főiskolai tanszékek, az akkori Marx Károly Közgazdaságtudományi Egyetem¹¹ Külkereskedelmi- és Marketing tanszéke, az érdeklődő külkereskedelmi vállalatok igazgatói, személyzeti vezetői és a főiskola hallgatói képviselője 1989 februárjában megkapták, majd márciusban a főiskola tanácstermében nyílt tematika vita zajlott le DR. TÖRZSÖK ÉVA főigazgató-helyettes moderálásával, ahol bárki felvethette kérdéseit, kétségeit az új tantárggyal kapcsolatban.

A tananyagok, jegyzetek elkészítése

1989 nyarára elkészültek a tréningekhez szükséges tesztek, kérdőívek, ismertetők, illusztrációk, valamint a jegyzetek és a szöveggyűjtemény.

- NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONA: Kommunikáció a tárgyalásban című jegyzet, amely a Külkereskedelmi és az Iparművészeti Főiskola hallgatóinak rendszerezte, foglalta össze a kommunikációs alapismereteket, összefüggéseket a tréningek elméleti háttéranyagaként.
- NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONA (szerk.): Kommunikáció a tárgyalásban c. szöveggyűjtemény, amely a jegyzet alapozó ismereteit volt hivatott bővíteni autentikus szerzőktől származó tanulmányokkal (kommunikáció, szociálantropológia, szociálpszichológia, tárgyalási témákban).
- HIDASI JUDIT (szerk.): Kommunikáció idegen kultúrákban c. jegyzet.

A kommunikáció nyelvészeti művelői, a főiskolai nyelvtanárok¹² készítették az adott kultúra jellemzőiről a jegyzetben megjelent tanulmányokat, amely ebben a műfajban szintén az első magyarországi tanulmánykötet volt. Mindhárom könyv érdekessége, hogy a főiskolai nyomdában készült első kétszínnyomású kiadványok voltak.¹³

Az illusztrációt SZEGEDI KATALIN grafikus készítette, aki mesterképzős hallgatóként maga is részt vett a tréningen, s aki mára világhírű könyvillusztrátor.

A hallgatói kommunikációs kurzusok lezajlása

1989. szeptember 18. és december 15. között 12 hét alatt 12 csoportban (hetenként 1-1 csoport) dolgoztak a hallgatók. Minden csoportban szociális készségfejlesztésre kiképzett, nagy gyakorlattal rendelkező tréner irányította a munkát, az ugyancsak komoly üzleti, tárgyalási gyakorlattal rendelkező, oktatásban is jártas üzletember-oktató partnerével.

⁹ MTV üdülőjében Gárdonyban.

¹⁰ A Külkereskedelmi Vezetőképző Intézetnél.

¹¹ Ma Corvinus Egyetem.

¹² Donga György, Andor Katalin, Mustafa Anwar, Völgyes Gyöngyvér, Hidas Judit, Nagy Bálint, Faludi Péter, Faludi Kinga, Nagy Sándorné, Sárosi Edit, Koleszár Ferencné a jegyzetben lévő tanulmányaik sorrendjében.

¹³ Nyomdakészre, illusztrálva elkészült, ám nem jelent meg Neményiné Gyimesi I.: Kapcsolattartás a külkereskedelemben című jegyzet, amely az etikett- és protokollismereteket foglalta össze a nemzetközi terepre készülő hallgatóknak.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

Nehézségek és eredmények

A helyszín, vagyis a terem mérete, felszerelése ideális volt. Az időpontok közül a félév első, valamint két utolsó hete nem alkalmas intenzív munkára. Az első hét az információk gyűjtése, az utolsó két hét a félévzáró ZH-dolgozatok megírásának ideje a rendes oktatásban, ezért elkerülhetetlen volt, hogy 1-2 hallgató elmenjen néhány órára.

Tartalom

Már a tematika tervezésénél is számítottunk rá, hogy a két tematikai egység (a kommunikációs készségfejlesztés, és a tárgyalási gyakorlatok) számára kevés lesz az idő. Az elképzelés az volt, hogy az alapozó kommunikációs szakasz végén következik majd szerves folytatásként a tárgyalási gyakorlat. Így módon az üzletember-oktató folyamatos jelenléte a kommunikációs szakaszban (is) egyetlen folyamattá teszi a kurzust, ahol nincs megszakítás, átállás, idővesztés. Ez azonban a gyakorlatban kivitelezhetetlen volt, az üzletember-oktatók munkájuk jellegénél fogva (utazások, tárgyalások) nem tudtak jelen lenni a kurzus minden napján. Így a tréner feladata és felelőssége volt mindvégig a folyamat kézben tartása, a tematikai egységek közötti összefüggések biztosítása.

Az első évfolyamkísérletnél mégis indokolt volt, hogy ily módon próbálkozzunk, hiszen ez volt az egyetlen lehetőség, hogy az üzletember-oktató érzékelje, tudja, hogy ismeretekben mire kell számítani a hallgatóknál, s hogy a tárgyalási gyakorlat levezetése a tréning módszer alapelvei szerint történjen.

A kurzus hallgatói értékelése

A kurzus befejező aktusaként minden résztvevő (név feltüntetése nélkül) írásban is értékelte az egyhetes munkát nyolc szempont, illetve kérdés alapján.¹⁴ Az egész évfolyam eredményességére nézve ezek közül az alábbi két kérdésre adott válaszokból lehet következtetni.

- | | | |
|---|--|----------------------------|
| 1) Mi az összefoglaló értékelése a kurzusról? | teljesen haszontalan: ... 1
nagyon hasznos: 5 | Az évfolyam átlaga:
4,1 |
| 2) Részt venne-e hasonló módszerű képzésben? | Igen: 94,5% (154 fő)
Nem: 5,5% (9 fő) | |

Az „Igen”-nel válaszolóknak a „Milyen témában?” kérdés adott további lehetőséget a válasz árnyalására:

- a szociális készségek fejlesztésének számtalan variációját említik: pl. a kommunikációs készségek további fejlesztését, együttműködési, vezetési, konfliktuskezelési, döntési, meggyőzési készség fejlesztését, valamint további önismeret fejlesztést;
- tárgyalási készséget;
- szakmai ismereteket (pl. marketing kommunikáció);
- a „bármilyen témában” megjelölés is gyakori volt, ami a módszerrel szembeni bizalom, a módszer hatékonyságának elismerése.

Összegző tapasztalatok a kurzusról

Tematika: a kommunikációs tréning céljain és a hozzárendelt gyakorlatokon, háttér anyagon nem szükséges változtatni. A kommunikációs készség fejlesztése azonban a főiskolai tanulmányok elejére teendő. Ilyen módon a hallgatók felsőoktatásba való „szocializációja”, mint mellékhatás lényegesen jobban alakul. A tréningen részt vett végzős hallgatók maguk mondták el, hogy az évfolyamtársak nem ismerték egymást, hiszen állandó csoport szinte nincs, minden tanóra változó csoportösszetételben zajlik. Számukra a tréning tette lehetővé az egymással való foglalkozást, a másik megismerését, *évfolyamszintű baráti kapcsolati hálózatot* kiépítve.

Oktató-kollégákkal folytatott informális beszélgetésekből és hallgatói megnyilvánulásokból látszott, hogy *a hallgatók tanárokhöz és tanuláshoz való viszonya előnyére változott*. A diákok

¹⁴ „Kommunikáció a tárgyalásban című kurzus értékelése” kérdőív a mellékletben.

NEMÉNYINÉ DR. GYIMESI I.: A TRÉNING MÓDSZERŰ...

rájöttek, hogy a tanárhoz a tanulásuk érdekében partnerként lehet viszonyulni. Ez a viszonyulás önmagában megsokszorozhatja az oktatás hatékonyságát, valamint megalapozza, illetve meghatározza a *főiskola szellemiségét*, az oktató-tudásanyag-diák viszony megváltozásán keresztül.

A csoportképzés szempontjai követendők a továbbiakban is. Nemcsak a hagyományos oktatás zavartalanságát biztosította, hanem az évfolyamot teljes mértékben „átszötték” az így kialakított csoportok. Minden egyes kommunikációs csoportbélnek minden főiskolai tanuló csoportban lettek barátai, illetve jó ismerősei. Jellemzőek a bizalommal teli jó kapcsolatok a kommunikációs csoportok tagjai között, ami az akkor végzős évfolyamnak a szétszéledés előtt extra ajándékként hatott.

A hallgatók részvétele, amelyen állt vagy bukott a kurzus eredményessége, eldöntő tényezője volt a munkának. Mindenekelőtt a folyamatos és felelősséggel való részvételt kell megemlíteni, amely alól alig volt kivétel az évfolyamon. Jól ismert, hogy a tréningek a már meglévő önképpel való szembenézés, az azzal kapcsolatos visszajelzések, mekkora feszültséggel járhatnak, hogy önmagában a kevésbé irányított tanulás okozta kezdeti bizonytalanság átélése is feszültségkeltő, hogy az agresszív megnyilvánulások is gyakoriak emiatt. Mindezt a hallgatók vállalták annak ellenére, hogy nyilván nagy volt a csábítás a helyzetből való „kilépésre”, a kurzus elhagyására valamilyen látszólag indokolt okból.

Jellemzően kedvező volt a főiskola hozzáállása is a kurzushoz. Az oktató kollégák többsége csupán hallomásból ismerte a kommunikációs tréninget, s kisebb része vett már részt „házi” kurzuson. A hallgatók beszámolója szerint óráikon többnyire érdeklődéssel, kíváncsian – a hallgatók számára is szimpatikusan – várták az információkat a tréninggel kapcsolatos benyomásaikról. Természetesen előfordult az ellenkezője is, amikor pl. „agymosással” riogatta egy kolléga a kurzuson még részt nem vettek, nem teljesen hatástalanul. Az ilyenfajta félelmek azonban az első néhány óra után, legkésőbb az első nap végére oldódtak.

Az alsóbb évfolyamos diákok a szünetekben, a folyosón kíváncsian érdeklődtek a más jellegű teremrendezés, a hangulat nyomán a tréningről.

A 80-AS ÉVEK TRÉNINGEZÉSÉNEK MAGYARORSZÁGI „MŰHELYMUNKÁI”

A 80-as évek tréninggel-csoportozással való ismerkedésének és terjedésének elősegítésére KLEIN SÁNDOR pszichológus, a Szegedi Tanárképző Főiskola tanszékvezetője szegedi helyszínű nyári hétvégi „bemutató tréningekre” és tapasztalatcserére hívott meg nyugati neves szakembereket, tréningeket. Így jött Magyarországra és tartott bemutatót sajátos, jól ismert módszeréről pl. a már említett C. ROGERS nemzetközileg elismert pszichiáter is.

FONYÓ ILONA pszichológus (ELTE) budapesti nyitott pszichoterápiás hétvégeket kezdeményezett, ugyancsak sikerrel.

BUDA BÉLA pszichiáter kommunikációval foglalkozó elméleti munkái¹⁵ adtak leginkább autentikus ismereteket a kommunikációs készségfejlesztési célú tréningek elméleti háttéranyagának összefoglalásához.

1986-ban LÖVEY IMRE tréner kezdeményezésére megalakult a Szervezetfejlesztők Magyarországi Társasága, amely az első és második generációs tréningeket, az érdeklődő szakembereket próbálta összefogni a szakmai továbbképzést, tapasztalatcsere fórumát megteremtve.

A 90-ES ÉVEK TÖMEGESSÉ VÁLÓ KERESLETE

A tréning, mint hatékony új, kiscsoportos képzés a 90-es évek elejére már országosan ismertté és keresetté vált, hiszen a szervezetfejlesztés, a vezetőképzés, a korábban már említett három felsőoktatási intézményben történő kommunikációs oktatás, a népszerűsítő csoportozó hétvégék, a

¹⁵ A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei 1979, Tömegkommunikációs Kutató Központ; Empátia – a beleélés lélektana 1980, Gondolat; Beszéd a szavak mögött Buda - László szerzőpáros 1981, Membrán.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

kiképzett trénerek és a később trénerként is dolgozó pszichiáterek, pszichológusok fórumai ismertté tették.

A magyarországi rendszerváltás az 1990-es évek elejére az Egyesült Államok már ismertetett 1960-as évekbeli gazdasági, társadalmi változásaihoz hasonló jelenségeket hozott létre. Az értékrend változása, a piaci viszonyokra, a tőkés gazdálkodási rendre való átállás átláthatatlansága, a külföldi tőke megjelenésével a hazai gazdasági verseny specialitásaival, a fellendüléssel, meggazdagodással párhuzamosan az egyén magára maradása, küzdelme a fennmaradásért, az emberi kapcsolatok elszemélytelenedésének megindulása jellemezte (s jellemzi jobbra ma is) a magyar valóságot.

Az Egyesült Államokéhoz többé-kevésbé hasonló okokból nálunk is kialakult tehát az igény, megnőtt a kereslet a legkülönbözőbb tréningek és a csoportozás iránt. Ezt a keresletet felismerve gomba módra szaporodtak a tréningezéssel foglalkozó hazai és külföldi alapítású intézmények, a 80-as évek jórészt műhelymunkákként jellemezhető fejlesztési folyamatait felváltotta az „üzlet”, legalábbis tömegében.

A magyarországi folyamatok hasonlóvá váltak az egyesült államokbeli, ill. nyugat-európai korábban már ismertetett folyamatokhoz, s azokhoz hasonló problémákat is vetettek, vetnek fel. Ma már a kínálat szinte áttekinthetetlen, a minőség, ami nagymértékben a tréner kompetenciájától, személyiségétől függ, igen esetleges.

A 2000-ES ÉVEK LEHETŐSÉGEI

1989-től a Külkereskedelmi Főiskolán minden évfolyam számára biztosított volt a kommunikációs készségfejlesztés.

Az 1990-es évek változásainak hatása a főiskolai tréningezésre

1990-től a kommunikációs tantárgy bevezetője, NEMÉNYINÉ GYIMESI ILONA külföldre költözése miatt átadta a tantárgyfelelősi teendőket DR. BARLAI RÓBERT trénernek, aki így a főiskola alkalmazásába került. Néhány év múlva a főiskola bővítési lehetőségeinek következtében önálló tanszéket kaptak a kommunikációs tárgyak¹⁶ és a DR. BARLAI RÓBERT által ekkor bevezetett pszichológia, gazdaságpszichológia tantárgy, melyeknek oktatása, pozíciója így tovább erősödött a főiskolán.

A főiskolai bővülés (hallgatói létszámnövekedés) sajnos a tréningek időbeli rövidítésével járt. Először 3 naposra, majd az 1999-es újabb létszámnövekedés kapcsán 2 naposra csökkent a tréningek hossza, s a gazdasági nyomás ellenében még ezt az időtartamot is nehéz volt megtartani az akkori tanszékvezetőnek, DR. BARLAI RÓBERTNEK.

Eközben a tréningek az egyre nehezebbé váló körülmények ellenére változatlan sikerességgel, a magas színvonalat mindvégig megtartva folytak és folynak, 2001-ben DR. FORGÁCS ATTILA, 2002 óta DR. FODOR LÁSZLÓ tanszékvezetők „védőernyője” alatt. Ma már a megduplázott hallgatói létszám miatt 2-3 párhuzamos tréningcsoport dolgozik egy időben egy-egy trénerrel a csökkentett, 2 napos időtartamban. Igaz, mára a Kommunikáció Intézeti Tanszék keretében önálló, jól bevezetett pszichológia, szociálpszichológia, gazdaságpszichológia tárgyak lényegesen bővebb ismeretanyagot

¹⁶ Meg kell említeni a tanszéken oktatott másik kommunikációs tárgyat, a Marketing kommunikációt, amelynek tantárgyfelelőse, oktatója, dr. Fazekas Ildikó páratlan eredményeket ért el az oktatásban a 90-es években. Az I. Nemzetközi diák reklám verseny (MISAC) megnyerésétől (1995) az 1996-ban induló Magyar diák reklám versenyek első díjait mindig főiskolai hallgatóink hozták el. A kiemelkedő színvonalú marketing kommunikációs oktatás ugyancsak önálló tanszéket kapott, s bár dr. Fazekas Ildikó 2000 óta a Magyar Reklám Szövetség titkára, hasonló jó eredményeket ér el a tanszék dr. Totth Gedeon vezetésével.

NEMÉNYINÉ DR. GYIMESI I.: A TRÉNING MÓDSZERŰ...

nyújtanak, mint az 1989-es lehetőségek.¹⁷ A Kommunikáció alapjai tantárgy mellett a Kommunikáció elmélet tantárgy tananyagával bővült a korábban oktatott kommunikációs ismeret anyag.¹⁸

Három, időben egymástól távol eső évfolyam hallgatói értékelése illusztrálja a tréningekről alkotott véleményüket.¹⁹

Tréning időpontja	1989	2000	2004
Tréningnapok száma	5	3	2
Tréningcsoportok száma	12	25	25
Hallgatók száma	177	350	357
Tréning (nagyon hasznos-haszontalan sikeressége Likert skála 1-5 között)	4,1	4,0	4,0

A hallgatói motiváltság rendkívül erős (89–95% közötti azoknak a száma, akik határozott igennel válaszoltak), szinte mindnyájan szívesen tanulnának még ennek a módszernek a segítségével. A 2000-es évek lehetőségeit, mint a hallgatói oldalról felmerülő igényeket vizsgálhatjuk. A 2000. évi és a 2004. évi évfolyam válaszaiból a legtöbbször felvetettek szabadon felsorolva: személyiségfejlesztés, további kommunikációfejlesztés, nyelvoktatás, toleranciafejlesztés, döntésre jutás, önismeret, önkifejezés, viselkedéskultúra, meggyőzés, hatásos előadásmód, koncentrációképesség, tárgyalási készség, beszédtechnika, válságkezelés, problémamegoldás, váratlan helyzetek kezelése, metakommunikáció, társas viselkedés, konfliktus- és stressz-kezelés, jó fellépés, önkontroll, vezetési készségfejlesztés, együttműködés, hatalomgyakorlás, bio-energetika, időgazdálkodás, kapcsolatteremtés, kultúra-specifikus kommunikáció...

A „Milyen időtartamban?” kérdésre a minimum 1 naptól a több hónapos/féléves kurzusokig fordulnak elő javaslatok.

Tartalmilag szinte kivétel nélkül mindegyik kérésnek, javaslatnak van létjogosultsága a főiskolai képzés idején. Az oktatási folyamatba is jól beilleszthető célok fogalmazhatók meg a fenti javaslatok alapján:

- vezetői készségfejlesztő tréning;
- a konszenzusra jutás készségeinek fejlesztése(ami a magyar kultúrának általában nem erőssége);
- konfliktuskezelési tréning;
- tárgyalási tréning;
- együttműködési készségfejlesztő tréning;
- prezentáció-tréning;
- kultúra-specifikus kommunikáció tréning;
- retorika-tréning.

A főiskolán az elmúlt 16 év alatt kialakult tréningezés-kultúra – amely már a tantárgy bevezetésekor 10 éves korábbi tapasztalatra épült – garantálja, hogy a fenti témákban a legmagasabb színvonalú további speciális tréningeket vezessünk be. A kultúra-specifikus tréning fejlesztés már 1988-89-ben elkezdődött a DR. HIDASI JUDIT által szerkesztett, az akkori lelkes nyelvtanárok által kultúránként megírt háttér anyaggal. 1992-re készült el SZÓDI SÁNDORNÉ „Tárgyalási gyakorlatok oroszul” című jegyzete. 2001-ben jelent meg DR. BÁNÓ KLÁRA „Kultúraközi kommunikáció” című könyve a Püski Kiadónál, amelynek külön értéke, hogy a

¹⁷ Fodor László (szerk.): Bevezetés a pszichológiába. BGF jegyzet 2001. Fodor László: Gazdaságpszichológia I–II. Perfekt 2004.

¹⁸ Dr. Fodor László, Göndör András, Dr. Keszler Erzsébet, Neményiné dr. Gyimesi Iлона: A kommunikáció alapjai. Perfekt, 2004. Neményiné dr. Gyimesi Iлона: Kommunikációelmélet. Perfekt, 2004.

¹⁹ Az 1989-es adatok forrása Neményiné Gyimesi Iлона OTKA számára készített összefoglaló tanulmánya KKF. A 2000. évi adatok dr. Forgács Attila: Kommunikációs tréning tapasztalatok a Külkereskedelmi Főiskolán. BGF Évkönyv 2001. A 2004-es adatok Neményiné Gyimesi Iлона összesítése alapján e tanulmányhoz készültek.

KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 17.

nemzeti kultúrákról és a szervezeti kultúrákról szól összehasonlító módon, mindezek elméletét adva. HIDASI JUDIT Interkulturális kommunikáció című szakkönyve a téma kiváló áttekintő, rendszerező elméleti háttérével segíti megérteni a kultúrák jellemzőit, 2004, Scholar Kiadó. 2005-re készült el BODOLAY LÁSZLÓ és LIPTAI BEA „Interkulturelle Kommunikation” című kísérleti jegyzete, amely a német kultúra specifikumait tárgyalja, s amelynek ugyancsak kísérleti oktatása tréningyszerű gyakorlatokkal zajlik.

A kultúra-specifikus oktatást erősíti a Távolségi Kulturális Kommunikáció tantárgy is.

A tárgyalási tréning 1989-re elkészült, a gyakorlatban is bevált. Azóta a tréningek tárgyalási szakasza ugyan kimaradt a képzésből, azonban ez könnyen aktualizálható, az azóta történt fejlesztésekkel korszerűsíthető. Tanszékünkön „Tárgyalási stratégiák és taktikák” elnevezéssel természetesen jelen van az oktatásban a tárgyalás.

Tárgyalási-eladási tréning kísérlet zajlott DR. W. BORNHOLDT német professzor vezetésével 2005 októberében. A furtwangeni főiskolával való együttműködési lehetőségeket a közeljövőben próbáljuk kialakítani. Ugyancsak a közeljövőben tervezzük az eddigi 15 év eredményességi értékelésének összesítését, valamint két évvel a tréningezés utáni „követő” hallgatói értékelés módszerének kialakítását.

A finansziális háttér és az új átfogó oktatásfejlesztés látszik – remélhetőleg átmenetileg – bizonytalannak. Hosszabb távon a *bolognai folyamatnak* nevezett eurokonform oktatás-korszerűsítés és az ehhez rendelt pályázati lehetőségek jelenthetnek biztos finansziális alapot a fejlesztésekhez.

Mindenképpen meg kellene teremteni a lehetőséget az *alapozó kommunikációs készségfejlesztési tréning* meghosszabbítására minimum 4 intenzív napra. A tréningtapasztalatok szerint 40 óra körüli időmennyiség az, ami a kommunikációs tanulási lehetőségek bővülése mellett a csoportdinamika megtapasztalását, megismerését is lehetővé teszi, ami meghatározza a társas tanulást.

Az így megszerzett tudásra, készségre építhetők a további speciális készségfejlesztést nyújtó, az előbbieken felsorolt tréningek, valamint a többi tantárgy tudásanyaga.

A tréning módszer rendkívül értékes oktatási metodika, amely különösen „emberközeli”, s amelyben *a tanár-diák viszony partnerkapcsolattá válásával, nagy szellemi, érzelmi energiákat felszabadítva megsokszorozza a személyes hatékonyságot, valódi felsőoktatási szellemiséget teremtve*. Kár lenne a 16 év alatt létrehozott magas színvonalú főiskolai tréning kultúrát elsorvadni hagyni.