

Какие коммуникативные компетенции полезны, а какие «вредны» для тренера: РЕЦЕПТ тренерской коммуникативной успешности

И.О. Телегина

вице-президент компании «Искусство тренинга», сертифицированный терапевт в области психодрамы и ролевых игр, бизнес-тренер

Ни у кого не возникает сомнения в том, что коммуникативная компетентность ведущего тренингов должна быть на высоком уровне. Однако, порою, у тренерской братии возникают споры: «как должен общаться с группой хороший тренер».

- *Вот, посмотри, какой хороший тренер! Как он хорошо говорит!*

- *Да, нет. Выпендрожник какой-то, а не тренер! Вот этот – отличный тренер!*

- *Да, ты что? Мычит что-то. Вообще разговаривать не умеет!*

Услышав такие диалоги, понимаешь, что собеседники смотрят на коммуникативную компетентность тренера с разных оснований. Хорош или, возможно, плох и один, и другой. Второй вопрос – для чего?

Попробую поделиться своими размышлениями на тему коммуникативной компетентности тренера, именно с точки зрения того, какие коммуникативные компетенции действительно помогают и необходимы в тренерской работе, а какие не так уж и важны или даже несколько мешают тренеру.

Для начала рассмотрим тренера как **функцию**. С точки зрения своих тренерских функций, что тренер должен уметь делать?

Сформировать тренинговую группу, вести учебный процесс, передавать знания, создавать условия для получения участниками практического опыта и т.п. Для этого ему необходимо хорошо владеть тренинговыми методами и, в целом, хорошо знать технологию построения тренинга. Что для этого понадобится со стороны коммуникации?

- **Умение логично и структурировано формулировать свои мысли.**

- **Умение четко давать инструкции и ставить задачи.**

- **Умение задавать вопросы, уточнять, перефразировать, резюмировать.**

Да, вот, собственно, и все, с точки зрения функциональной стороны тренерской работы. Т.е. при условии знаний тренинговых технологии и методов тренеру вполне хватит этих трех коммуникативных компетенций, чтобы достаточно результативно проводить тренинги.

И тут со мной не согласится искушенный читатель, начав перечислять другие коммуникативные компетенции, которые просто жизненно необходимы тренеру. И соглашусь, и одновременно не соглашусь с ним. Я знаю массу профессиональных тренеров, которые обладая этими тремя коммуникативными компетенциями и, конечно же, владея всеми технологиями и знаниями (*не будем про это повторяться далее, предполагается, что это априори есть, а мы сейчас только про коммуникацию*), очень эффективно работают. Да, конечно, их тренинги не проходят феерично, с них не «выпархивают окрыленные» участники. Однако, участники получают хороший, структурированный практический опыт, наложенный на адекватно поданную теорию.

Этот тренер хорош, но для определенной целевой аудитории – взрослые дяди, реже – тети, скорее, технических специальностей, или любые другие взрослые персонажи, которые очень замотивированы на получение данного тренингового опыта. Тогда они будут «пахать», не обращая внимания на то, что в тренинге / тренере чего-то не хватает.

В чем сильные стороны тренера с такими ключевыми коммуникативными компетенциями? Он не тратит много времени на разговоры, он дает информацию понятно и лаконично, он дает участникам возможность пробовать самим, он умеет анализировать и

помогает это делать участникам. Он хороший оратор? Скорее – нет. Он – хороший преподаватель. С ним не очень интересно, но очень продуктивно. И это то, что ему помогает. И, более того, я считаю, что эти три коммуникативные компетенции полезны и просто необходимы любому тренеру, если он ведет обучающие, развивающие тренинги. С психотерапевтическими – приоритетны немного другие компетенции.

Что мешает такому тренеру? Его излишняя структурированность, логичность и экспертность. Они мешают проявиться его другим коммуникативным способностям и помнить про то, что он работает с живыми людьми, и что он сам таковым является.

А теперь представим, что плюс к этому тренер обладает хорошими ораторскими компетенциями:

- владеет невербальной коммуникацией;
- умеет различными приемами создавать и поддерживать интерес аудитории;
- управляет своим голосом;
- виртуозно владеет языком, на котором разговаривает, причем любыми стилями – литературным, научным, разговорным, жаргонным.

Важны ли для тренера эти компетенции? В определенном базовом объеме – да, чтобы участники не уснули, когда нам приходится что-то говорить, НО! В целом – скорее – нет. Они не так важны, как другие, о которых мы говорили выше, и те, о которых скажем чуть позже. И даже, порою, если данные компетенции являются ключевыми у тренера, они мешают ему быть эффективным. Он из тренера превращается в хорошего оратора, презентатора. Его слушают, открыв рот. Его в тренинге «много». Чаше говорит он, чем участники. Тем самым, в тренинге остается мало места для тренировки и получения опыта самими участниками. Менее уверенные участники боятся высказываться и проявлять активность, т.к. они все равно никогда, даже примерно, не смогут так говорить, как тренер. И тренинг становится мастер-классом. Эффект большой, эффективность сомнительна.

Так что еще важно в коммуникации для тренера, работающего с живыми людьми? Рассмотрим тренера как **человека**. Что важно для любого человека, в том числе и для того, который пришел на тренинг? Чтобы ему было комфортно, легко, интересно. Чтобы ему были рады, чтобы на него обратили внимание, чтобы его оценили, приняли.

Какие коммуникативные компетенции понадобятся для этого тренеру:

- **умение устанавливать контакт;**
- **умение слышать;**
- **умение давать положительную обратную связь;**
- **умение оказать поддержку, внимание;**
- **позитивность;**
- **умение конструктивно выходить из конфликтных и эмоционально негативных ситуаций.**

Плюс к первым трем обозначенным коммуникативным компетенциям это крайне важные компетенции тренера, без которых эффективность тренинга с большинством участников падает. Особенно, что касается работы с детьми или психотерапевтических тренингов.

На этом можно было бы смело поставить точку, но, скорее, это многоточие...

Все, что после многоточия – это сугубо мнение нашей тренерской школы «Искусство тренинга». Мы считаем немаловажной еще такую ипостась тренера как тренер **энергия, движущая сила**.

Максимальной эффективности можно добиться в «живом» тренинге, где есть естественная, «живая» энергия, а ее источник изначально – это тренер. Запустить динамические процессы в тренинговой группе, сделать тренинг – событием, которое сложно будет проигнорировать, невозможно без обладания следующими тренерскими компетенциями:

- чувство юмора;

- естественность поведения;
- способность к провокации;
- готовность честно и открыто говорить о себе и своих чувствах.

Несомненно, в этих компетенциях есть мешающие факторы. Такому тренеру будет скучно вести жестко структурированные и регламентированные тренинги. Такой тренер часто выходит за рамки сценария, а нередко и за рамки временного регламента. Такой тренер много доверяет группе, а не любая группа к этому готова. Однако, если знать эти недостатки своих компетенций и «присматривать» за ними, то получаются очень даже красивые и результативные тренинги.

В данной статье я не претендовала на профессиограмму тренера в области его коммуникативной компетентности. Я лишь поделилась своим опытом и опытом своей команды. А дальше, что станет вашими ключевыми тренерскими компетенциями, вы решите сами. А я лишь надеюсь, что данная статья поможет более осознанно подойти к выбору того, на что опираться в своей коммуникации с тренинговой группой.