

159.922

Психологические аспекты организации корпоративного обучения для представителей профессий «человек-человек»

Силка О.И.

В статье рассматриваются теоретические основы обучения взрослых. Анализируются особенности подхода взрослых к обучению, принципы, наиболее эффективные методы обучения. Выделены особенности корпоративного обучения – в частности, такое его направление как развитие профессионально-значимых качеств личности. На примере менеджеров по продажам показана взаимосвязь между качествами личности и навыками, необходимыми для специалистов по продажам.

Ключевые слова: обучение, корпоративное обучение, взрослые, профессионально-значимые качества личности, менеджеры по продажам.

У статті розглядаються теоретичні основи навчання дорослих. Аналізуються особливості підходу дорослих до навчання, принципи, найбільш ефективні методи навчання. Виділено особливості корпоративного навчання - зокрема, такий його напрямок як розвиток професійно-значущих якостей особистості. На прикладі менеджерів з продажу показано взаємозв'язок між якостями особистості і навичками, необхідними для фахівців з продажу. Ключові слова: навчання, корпоративне навчання, дорослі, професійно-значущі якості особистості, менеджери з продажу.

The article discusses the theoretical foundations of adult education. Analyzes the characteristics of approach to adult learning principles, the most effective methods of educating. The features of corporate training - in particular, such as the development direction of its professional-important personal qualities. On the example of the sales managers shows the relationship between qualities of the person and skills necessary for sales professionals.

Keywords: education, corporate training, adult, professional- important personal qualities, the sales managers .

Постановка проблемы. Вопросы обучения взрослых, и, в частности, корпоративного обучения, достаточно активно обсуждаются в специальной литературе. Обсуждение этих вопросов носит, преимущественно, практический характер и ориентировано на специалистов по работе с персоналом.

Психологические аспекты организации корпоративного обучения, повышения его эффективности не привлекают активного внимания отечественных исследователей. При этом, корпоративное обучение в современных условиях является важной составной частью системы непрерывного образования.

Изложение материала исследования. Необходимость в современном мире учиться в течение всей жизни обострило актуальность изменения образовательной парадигмы. Включение в образовательный процесс взрослых, зрелых личностей с иной, по сравнению с классической учебной, мотивацией, заставляет современную систему образования отойти от традиционной «субъект-объектной» модели.

А.А.Вербицкий, проанализировав отличия классической и новой парадигмы свел их к изменению следующих фундаментальных представлений (см. табл.1).

Таблица 1

Различия между классической и новой парадигмами в образовании [2]

Классическая парадигма	Новая парадигма
1. Основная миссия образования: <i>подготовка</i> подрастающего поколения к жизни и труду	1. Основная миссия образования: обеспечение условий самоопределения и <i>самореализации</i> личности в любом возрасте
2. Человек - <i>простая</i> система	2. Человек – очень <i>сложная</i> система
3. Знания – из <i>прошлого</i> («школа памяти»)	3. Знания – из <i>будущего</i> («школа мышления»)
4. Образование - <i>передача</i> ученику известных образцов знаний, умений, навыков («образцевание»)	4. Образование - <i>созидание</i> человеком образа мира в себе самом посредством активного полагания себя в мир интеллектуальной, предметной, социальной и духовной культуры
5. Ученик, студент – <i>объект</i> педагогического воздействия, <i>обучаемый</i>	5. Ученик, студент – <i>субъект</i> познавательной деятельности, <i>обучающийся</i>
6. Субъект – объектные, монологические отношения педагога и <i>обучаемого</i>	6. Субъект – субъектные, диалогические отношения педагога и <i>обучающегося</i>
7. «Ответная», <i>репродуктивная</i> , деятельность обучаемого	7. Активная, инициативная, <i>творческая</i> деятельность обучающегося

Обратим внимание, что именно современная парадигма отвечает потребностям взрослых, работающих людей, для которых важно занимать в процессе обучения активную позицию, быть субъектом образовательного процесса, а не его объектом, и самое главное – овладеть теми

знаниями, которые можно сразу же внедрять в практику.

У взрослых людей есть ряд психологических особенностей, которые нельзя не учитывать в процессе обучения. Взрослые обладают жизненным и профессиональным опытом, что повышает степень критичности восприятия учебного материала. Они осознанно относятся к процессу своего обучения, так как в большинстве случаев обучение выступает как средство достижения конкретной цели, решения значимой для них проблемы. Для них характерна потребность в самостоятельности и практическая, прагматическая направленность в отношении обучения – поможет ли оно в решении жизненно важных задач.

В соответствии с этими особенностями в андрогогике разработаны принципы, лежащие в основе организации обучения взрослых. К наиболее важным принципам можно отнести:

- опора на жизненный опыт обучающегося, как источник обучения;
- самостоятельное осуществление обучающимися своего обучения;
- принцип рефлексивности (осмысление обучающимся всех параметров процесса обучения и своих действий по его организации);
- совместная деятельность, в которую включаются как члены учебной группы, так и преподаватель/тренер;
- актуализации результатов обучения, предполагающее безотлагательное применение на практике приобретенных обучающимся знаний, умений, навыков, качеств [6, 8, 9].

В педагогической психологии существуют различные подходы к обучению взрослых. Спивак И. М. выделяет три основных подхода: деятельностный, личностно-деятельностный и онтологический. Результатом реализации деятельностного подхода становится усвоение обучающимися конкретного содержания (знаний, умений, навыков). В условиях личностно-деятельностного подхода усвоение необходимого содержания осуществляется в результате развития личности обучающегося. Результатом обучения с позиции онтологического подхода становится применение обучающимися усвоенного содержания в их реальной жизни не в отсроченной перспективе, а безотлагательно. Последнее становится возможным при усвоении обучающимися значимого для них содержания и преобразовании их личности [11]. Очевидно, что именно онтологический подход актуален для корпоративного обучения.

Обучение взрослых также предъявляет специфические требования к преподавателю. Головнева И. В. обращает внимание на следующие особенности работы преподавателя со взрослыми:

- роль преподавателя, работающего со взрослыми обучаемыми, заключается в поддержании, стимулировании потребности в обучении и саморазвитии, а не в предоставлении информации;
- педагогика партнерства – это единственно возможная форма взаимодействия между преподавателем и взрослым обучаемым;
- преподаватель, работая со зрелыми личностями должен сам быть зрелой личностью, уметь воспринимать мир с различных точек зрения и быть толерантным к иным мнениям [4]. Большое внимание уделяется психологами, педагогами и практиками в сфере обучения и развития персонала методам обучения взрослых.

Лесохина Л. Н. и Шадрин Т. В. выделяют три основные стратегии обучения взрослых, каждая из которых связана с выбором определенных методических приемов:

- информационная стратегия, использующая метод образовательной трансляции, т.е. сообщения факта, уже добытых знаний, сведений (как правило, это монологическая форма передачи учебной информации);
- проблемная стратегия, ориентированная на обсуждение, дискуссию, обмен мнениями;
- социально-ролевая стратегия, которая вбирает весь комплекс методов, избирая, преимущественно, игру [13].

Вершловский С.Г., анализируя различные методы обучения взрослых, отмечает переход от чисто информационной направленности обучения к активным методам обучения. Автор выделяет две группы активных методов обучения:

- имитационные методы (анализ конкретных ситуаций, деловые игры, учебные игры, игровое проектирование, имитационные упражнения, инсценировка, тренинг);
- неимитационные методы (проблемные лекции, проблемные семинары, тематические дискуссии, дебаты, мозговая атака, круглый стол, стажировка, производственная практика, научно-практическая конференция, мастерские) [3].

Эта классификация, как мы видим, объединяет широкий круг методов обучения, которые могут быть использованы как в учебном процессе в вузах, так и при внутрикорпоративном обучении.

Панина Т. С. и Вавилова Л. Н. особое внимание уделяют интерактивному обучению, которое широко используется в обучении взрослых. Предпосылкой для этого, является то, что у взрослых сформированы достаточные коммуникативные умения для обеспечения возможности позитивного межсубъектного взаимодействия.

К формам и методам интерактивного обучения Панина Т. С. и Вавилова Л. Н. относят эвристическую беседу, «мозговую атаку», презентации, дискуссии, метод «круглого стола», метод «деловой игры», конкурсы практических работ с их обсуждением, ролевые игры, тренинги, кейс-метод (разбор конкретных производственных ситуаций) и т.д. [10].

Именно методы интерактивного обучения активно используются в ходе корпоративного

обучения и развития персонала.

Несмотря на то, что предпосылки, принципы, методы обучения взрослых носят универсальный характер и лежат в основе обучения взрослых как в вузе, так и при внутрифирменном обучении, есть ряд особенностей, на которые необходимо обратить особое внимание.

Целью нашего исследования стало выявление психологических особенностей организации корпоративного обучения для представителей профессий системы «Человек-Человек» (на примере менеджеров по продажам).

Чаще всего, при корпоративном обучении речь идет об «обучении и развитии» сотрудников. Обучение и развитие не являются синонимами. Действительно, для специалистов, работающих в системе «человек-человек» важны не только специальные знания и профессиональные навыки, но и определенные личностные качества, способствующие успеху их деятельности.

Так, например, в нашем исследовании психологических особенностей менеджеров по продажам, было выявлено, что они обладают рядом особенностей личности, обуславливающих их успешность в избранной профессиональной деятельности. Это: интернальность в области собственных достижений и неудач и в области производственных отношений, а также общий высокий уровень интернальности, распространяющийся и на семейную сферу; умеренно высокий уровень мотивации к достижению успеха; умение распознавать эмоции других людей, управлять своими эмоциями и самомотивация [5].

Таким образом, если при организации внутрикорпоративного обучения этой категории специалистов сосредоточить внимание только на технике продаж, это не даст ожидаемого результата – увеличения роста продаж – если не развивать личностные характеристики сотрудников, способствующие их успешности в работе. Поэтому, при внутрикорпоративном обучении, его основными целями могут быть:

1. Выработка, развитие и совершенствование у персонала психологических качеств, которые способствуют их высокоэффективной работе.

2. Повышение психологической устойчивости к действию самых разных стресс-факторов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей (этот аспект особенно важен для широкого круга категорий сотрудников, непосредственно работающих с клиентами).

Как показывает анализ литературы, внутрикорпоративное обучение может решать следующие задачи, связанные с развитием и совершенствованием профессионально-значимых качеств личности:

- развитие профессионально значимых качеств, необходимых для успешной деятельности;
- формирование психологической готовности к выполнению профессиональных обязанностей;

- развитие навыков и умений установления психологического контакта с другими людьми;
- совершенствование навыков использования психологических приемов воздействия в сложных, конфликтных ситуациях и экстремальных ситуациях;

- развитие психологической устойчивости, эмоционально-волевых качеств, умения самообладания, противостояния повышенной психологической нагрузке [1, 7, 12].

Следует учесть, что целый ряд навыков, необходимых для успешной работы исследуемой нами группы специалистов – менеджеров по продажам – также требует развития определенных личностных качеств. Например, такие навыки как умение понимать клиента, оказывать на него вербальное и не вербальное воздействия, умение правильно вести себя в конфликтах, спорах, не поддаваясь влиянию стрессовой ситуации и т.д. требуют не только обучения определенным техникам, но и развития тех или иных характеристик личности.

Выводы. Организация обучения взрослых требует понимания их потребностей, психологических особенностей восприятия тех или иных методов обучения. Несмотря на универсальность принципов и методов обучения взрослых, есть ряд особенностей, связанных с тем, что главной целью внутрикорпоративного обучения является повышение эффективности деятельности сотрудников. Для профессий, относящихся к группе «Человек-Человек» необходимы не только профессиональные знания и навыки, но и развитие профессионально-значимых качеств личности. В частности, проведенное нами исследование показало, что для менеджеров по продажам (одной из наиболее распространенных профессий в современной Украине, относящихся к системе «Человек-Человек») характерен определенный набор личностных характеристик, которые, в свою очередь, делают возможным овладение необходимыми для работы навыками. Так, например, умение распознавать эмоции других людей и управлять своими эмоциями делает возможным на высоком уровне овладеть такими навыками как умение устанавливать психологический контакт с другими людьми и умение владеть собой, противостоять повышенной психологической нагрузке.

Изучение психологических аспектов корпоративного обучения в контексте «обучение и развитие» является перспективным направлением для современной психологической науки.

Literatura

1. Aksenova M. V. Obuchenie personala v torgovoy kompanii / M. V. Aksenova // Menedzher po personalu. – 2011. – № 5. – S. 44–50.
2. Verbizkiy A. A. Kontekstnoe obuchenie v novoy obrazovatel'noy paradigme. Materialy VII Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferenzii «Formirovanie sovremennoy obrazovatel'noy sredy v usloviyakh realizatsii novogo pokoleniya standartov srednego professional'nogo obrazovaniya». [Elektronnyy resurs] / A. A. Verbizkiy – Rezhim dostupa : <http://siv.su/L10.htm>.
3. Vershlovskiy S. G. Obrazovanie vzroslykh v Rossii: voprosy teorii / S. G. Vershlovskiy // Novye znaniya. – №3. – 2004. – znanie.org/journal/n3_04.
4. Golovneva I. V. Spezifika obucheniya vzroslykh : psichologo-pedagogicheskie aspekty / I.V. Golovneva // Integratsiya nauki i obrazovaniya - paradigma XXI veka : materialy mezhdunar. nauch.-teoret. konf., 18 fevr. 2013 g. / Char'k. gumanitar. un-t “Nar. ukr. akad.” [i dr.]. - Char'kov, 2013. - S. 109-115.
5. Golovneva I. V. Psichologicheskie karakteristiki lichnosti menedzhera po rabote s klientami kak determinanty professional'nogo uspecha / I. V. Golovneva, O. I. Silka // Visn. Chark. naz. un-tu im. V.N. Karazina. Ser. Psichologiya ; vip. 50. - Ch., 2012. - № 1032. - S. 110- 113.
6. Gromkova M. T. Andragogika: teoriya i praktika obrazovaniya vzroslykh: Ucheb. posobie dlya sistemy dop. prof. obrazovaniya; ucheb. posobie dlya studentov vuzov / M. T. Gromkova. – M.: YuNITI-DANA, 2005. – 495 s.
7. Zavylov M. Obuchayuschiy proekt «Orientatsiya na klienta» / M. Zavylov // Menedzher po personalu. - 2011. - № 8. - S. 20-30.
8. Zmeev S. I. Tekhnologiya obucheniya vzroslykh : ucheb. posobie dlya stud. VUZov. – M.: Izdatel'skiy zentr «Akademiya», 2002. – 128 s.
9. Kolesnikova I. A. Osnovy andragogiki : Ucheb. posobie dlya stud. vyssh. ped. ucheb. zavedeniy / I. A. Kolesnikova, A. E. Maron, E. P. Tonkonogaya i dr.; Pod red. I.A. Kolesnikovoy. – M. : Izdatel'skiy zentr «Akademiya», 2003. – 240 s.
10. Panina T.S. Sovremennye sposoby aktivizatsii obucheniya : ucheb. posobie dlya stud. VNZ / T. S. Panina, L. N. Vavilova; pod red. T. S. Paninoy. – 2-e izd., ster. – M. : Izdatel'skiy zentr «Akademiya», 2006. – 176 s.
11. Spivak, I.M. Psichologicheskie podchody k obucheniyu vzroslykh / I. M. Spivak // Srednee professional'noe obrazovanie. – 2011. – № 2. – S. 56–58.
12. Syromyatnikov I. V. Traektoriya i metodicheskie aspekty obucheniya sotrudnikov sluzhby pryamykh prodazh v distrib'yutorskoy kompanii / I.V. Syromyatnikov // Innovatsii v obrazovanii. – 2012. – № 1. – S. 116–124.
13. Zentry obrazovaniya vzroslykh / pod red. L. N. Lesochinoy, T. V. Shadrinoy. – M. : Pedagogika, 1991. – 192 s.