



Наталья Серединская

На правах рекламы

«Игровая для сотрудников», или В чем польза современного подхода к обучению персонала?

Корпоративное обучение — неоднозначный момент в системе управления персоналом организации. По сложившейся традиции «где, чему, когда и как» обучать сотрудника — это головная боль руководителя или собственника компании. Историю о том, как целый коллектив денно и ночью преследовал своего начальника с кипой предложений о курсах повышения квалификации, можно смело назвать если не утопией, то точно стопроцентным эксклюзивом.

АКТИВ ИЛИ ПАССИВ?

Решение о проведении обучения принимается по одному из следующих сценариев:

- руководитель или собственник организации находит обучающий курс на просторах Интернета, при посещении выставок или в специализированной прессе;
- поставщик товара проводит регулярное бесплатное обучение по своим новым продуктам сотрудников оптовых клиентов;

● изменяется законодательство, и все резко бросаются затыкать вновь выявленные потенциально опасные «штрафные» дыры.

Во всех этих случаях роль сотрудника — непосредственного участника обучения, ради которого все и затевается, абсолютно пассивна. Отрадно, если у него есть стимул к саморазвитию, приверженность корпоративной культуре. А ведь может быть и банальный вариант: «солдат спит, служба идет». Тогда преследуемая руководством цель — повышение качества обслуживания кли-

ентов и, как следствие, увеличение рентабельности бизнеса – будет отложена на неопределенный срок. В итоге получится, что деньги потрачены, силы вложены, а результата нет.

А не стоит ли прежде, чем пенять на нерадивость и недалковидность сотрудников, разобратся, в чем причина неудачи, и понять, где спрятаны ключи от бизнес-счастья?

ИТАК, ЧТО ЖЕ ТАКОЕ ОБУЧЕНИЕ?

Традиционно – лекционный зал, ряды слушателей в нем и одинокий лектор на сцене. Но такой вариант – «уходящая натура». Сейчас же основной приоритет в корпоративном обучении базируется на правиле «70–20–10»: 70 % – рабочий опыт (моделирование и решение бизнес-проблем), 20 % – развивающее общение (менторство, нетворкинг) и только 10 % – самостоятельное изучение готовых материалов.

Поэтому обучение переходит в стадию обмена знаниями и опытом между теми, кто ими обладает, и теми, кто их усваивает и приобретает. Становится уже не только двусторонним процессом, построенным по принципу: «один говорит – второй слушает», но и активным межличностным взаимодействием, совместной деятельностью, осуществляемой по определенному алгоритму и управляемой одним из участников процесса (тренером). В свою очередь, эффективность обучения напрямую зависит от ряда значимых факторов:

- степени вовлеченности обучаемой стороны в сам процесс;
- использования профессионального опыта слушателя как уникального, личного ресурса для развития;
- уровня коммуникативных навыков обеих сторон;
- атмосферы общения: доброжелательности, открытости, эмпатии участников;
- наличия возможностей для раскрытия внутреннего потенциала участников, проявления инициативы, творческого мышления.

Чем интереснее, увлекательнее и необычнее преподносится материал тренером, тем больше новой информации усваивается участником. А чем более приближены условия обучения к повседневной реальности, тем чаще и охотнее приобретенные навыки будут впоследствии использоваться сотрудником в работе.

Почему так происходит? Психика человека устроена таким образом, что если идея сгенерирована им самим, то она гениальна и применима

всегда и везде. Если же она навязывается директивно, то у человека автоматически включается сопротивление – защитная реакция в виде отрицания, так как нарушаются условия безопасности привычного существования.

Иными словами, современное бизнес-обучение есть интерактивное общение (interactive learning), освоение опыта и обмен информацией на основе взаимодействия. К примеру, сотрудники салонов оптики – это взрослые, состоявшиеся люди, профессионалы своего дела. Поэтому задача тренера – используя собственный опыт участников как базу, преобразовать их видение ситуации с помощью специальных техник, чтобы они смогли самостоятельно выработать новые подходы к решению проблемы и получить необходимые практические навыки уже в ходе самого тренинга.

Вместе с тем, каким бы взрослым и серьезным человек ни был, в душе он всегда остается ребенком. А один из неотъемлемых и любимых атрибутов детства – это игра. Именно технология игры и приобрела наибольшую популярность в интерактивном бизнес-обучении. К слову, первые деловые игры были изобретены и внедрены в СССР в 1930-х годах М. М. Бирштейн для решения проблем, возникших при стартовых запусках крупных промышленных предприятий.

ПОЧЕМУ ИМЕННО ИГРА?

Игра – это свободная импровизация, эмоциональный подъем, здоровый азарт, соперничество. Участник получает возможность выйти за рамки привычной социальной роли, по-новому взглянуть на свои поведенческие шаблоны, сместить акцент усилий с результата на процесс. То есть «прожить» в игровом формате реальную деловую ситуацию. С помощью имитационных (деловых) игр можно полностью воссоздать рабочую среду, учесть функциональное взаимодействие сотрудников, отследить существующую «цепочку решений» в коллективе и найти альтернативные свежие идеи.

В деловых играх используются как приемы моделирования, позволяющие отстраниться от текущих рабочих вопросов и не сбиваться на рассуждения о том, «как это бывает», сосредоточившись на отработке новых навыков в заданных игровых условиях, так и техники ролевого распределения.

Например, методика ролевых игр отлично подходит для анализа и проработки ситуации «ребенок в магазине оптики». Продавец-консультант,

выступая в роли капризного ребенка или требовательного родителя, сможет понять, что на самом деле хотят «эти ужасные родители и дети», когда пытаются перемерить весь ассортимент оправ и невзначай разнести полмагазина.

Полноценная деловая игра оптимальна как при внедрении нового направления, так и при выделении специализированного отдела. Кто из сотрудников откажется провести рабочий день, пробуя себя в качестве креативного директора, управляющего салоном или распорядителя финансами в игре-имитации «Идеальный магазин детской оп-

тики»? При этом руководитель не только выявит ранее неизвестные способности своих сотрудников, но и получит заведомо лояльного командного игрока в новом проекте.

В заключение еще раз хочется подчеркнуть, что заинтересованность в самореализации, значимость профессионального опыта, вовлеченность и инициативность сотрудника в решении текущих бизнес-задач являются залогом результативного и успешного развития компании. И именно на эти аспекты следует опираться, выбирая формат корпоративного обучения.

Для сегмента детской очковой оптики на данный момент разработаны три наиболее востребованных пакета программ (два — обучающих и один — диагностический). Все программы являются авторскими, созданными с учетом российской специфики покупательских предпочтений и менталитета родителей. Проводятся Натальей Серединской — бизнес-консультантом, психологом, генеральным директором компании «Галерея Очков».

Деловая игра «Идеальный магазин детской оптики» (ноябрь 2020 года):

- продолжительность: 2 дня;
- формат: очный интерактивный тренинг;
- цель: определить наиболее проблемные зоны, страхи и предубеждения сотрудников в отношении нового проекта, создать благоприятный психологический климат в коллективе, предоставить участникам возможность индивидуального авторства/проявления себя в проекте, выработать командную стратегию преодоления сложных моментов.

Тренинг-марафон «Ребенок в магазине оптики» (5 октября 2020 года):

- продолжительность: 10 дней;
- формат: пятиступенчатый онлайн-марафон (1 занятие раз в 2 дня);
- цель: обучение персонала особенностям работы с детьми разных возрастных категорий, взаимодействию с родителями, поведению в ситуациях конфликта интересов.

Экспресс-диагностика «Потенциал персонала при работе с детьми» (по запросу):

- формат: комплексное онлайн-тестирование;
- цель: определить уровень стрессоустойчивости, склонности к компромиссу, выявить возможности работы с детской аудиторией, минимизировать риски эмоционального выгорания сотрудников.

**ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОГРАММАХ ТРЕНИНГОВ
ПРЕДСТАВЛЕНА ПО АДРЕСУ: WWW.PSY-TRENINGS.RU**