



УДК 004.2

SOCIAL PSYCHOLOGICAL TRAINING AS A MEANS OF TRAINING AND STAFF DEVELOPMENT**СОЦИАЛЬНО ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА****Kostyuk U.A. / Костюк Ю.А.***k.p.s., as.prof. / к.п.н., доц..***Sorokolet L.I / Сороколет Л.И.***Master/ магистр**Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation, Moscow, Vernadsky Ave.82**Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Москва, пр-т Вернадского, д. 82*

Аннотация. В работе рассматриваются социально - психологические тренинги, позволяющие изучить психологические особенности менеджера. Внедрение и проведение социально - психологических тренингов в организации отличается тем, что провести и организовать тренинги в организации довольно сложно. В современном мире и постоянно меняющихся условиях, для дальнейшей успешной деятельности менеджера, необходимо развитие и использование в полном объеме своего потенциала. В статье обозначены применение социально-психологических тренингов в организации.

Ключевые слова: социально-психологические тренинги, менеджер, организация,

Вступление.

Работа по проведению социально - психологических тренингов имеет свои сложности и свою определенную специфику. Мы в своей работе используем понятие социально-психологического тренинга, выработанного Петровской Л.А. – «Социально-психологический тренинг определяется как форма психологического воздействия в процессе интенсивного обучения в групповом контексте «в самом широком смысле под обычно понимают своеобразные формы обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения, а также формы их коррекции. В связи с множеством классификаций психокоррекционных и психотерапевтических групп основных видов тренингов, нами были выбраны и рассмотрены некоторые из них.

Основной текст.

Основная цель социально-психологического тренинга — повышение компетентности в сфере общения.

Социально-психологический тренинги – это методики с использованием интенсивного обучения, которые применяются как в диагностических, так и в терапевтических целях в организациях. Проведение социально-психологических тренингов в организациях являются довольно информативными, они позволяют выявить множество психологических особенностей человека и скорректировать их. С помощью тренинга можно узнать очень многое о работнике, к примеру, его отношение к работе, восприимчивость к новой информации, нововведениям, а также общительность или замкнутость, его адаптивность в социуме, и многое, многое другое.

В рамках исследования нами был проведен социально-психологический



тренинг в орагиназации. В тренинге приняли участие тридцать пять человек из розничной сети магазинов «OSTIN».

На основе внутренних положений об обучении и модели компетенций, а также интервью были проанализированы особенности системы обучения в организации и характеристики отдела обучения, в частности тренеров. Было выявлено, что основными видами обучения для торгового персонала являются тренинги и наставничество.

Было проведено предпроектное исследование с использованием таких методов, как интервью, анализ вторичных документов, анкетирование управляющих торговых залов и метод экспертной оценки. Благодаря предпроектному исследованию выявлены основные навыки, необходимые для эффективной работы продавцом-консультантом, а также основные недостатки, к которым ведет отсутствие необходимых навыков.

На основе анализа результатов анкетирования были выявлены основные навыки, которые развиты ниже требуемого уровня до проведения обучения, а также навыки, развитые ниже требуемого уровня после проведения обучения.

В рамках исследования был разработан тренинг по тайм-менеджменту, который позволил не только эффективно планировать свою деятельность, но и развить навыки адекватного вхождения в различные эмоциональные ситуации.

Целью тренинга было сформировать умение освобождать свое время, благодаря ясному осознанию делегирования задач, существующему не самому по себе, а в полной зависимости и в связи с управлением временем.

После проведения тренинга, на основе анализа результатов нами были выявлены основные навыки, которые развиты ниже требуемого уровня до проведения тренинга, а также навыки, развитые ниже требуемого уровня после проведения тренинга.

Кроме того, используя документ по личным продажам сотрудников, продавцы-консультанты были разделены на четыре типа в зависимости от уровня личных продаж. Затем, на основании результатов проведенного тренинга были разработаны рекомендации с целью повышения профессиональных качеств сотрудников.

Нами выработаны общие рекомендации по совершенствованию системы обучения продавцов-консультантов. Исследуемой организации – розничной сети магазинов «OSTIN», которые следует использовать в процессе оценки эффективности процесса обучения.

Проблемой организации является тот факт, что большое количество сотрудников не приходит на тренинги (15% сотрудников от общего числа обученных). Таким образом, нужно, чтобы руководители магазинов отслеживали сотрудников, не прошедших обучение, и записывали их на повторное обучение, которое будет проходить в следующем месяце. Для осведомленности линейного торгового персонала о проведении тренингов нужно создать систему оповещения. Так как линейный персонал не имеет доступа к корпоративному сайту, в каждом торговом зале должны быть вывешены распечатанные календари на текущий и следующий месяц, где были бы выделены даты проведения тренингов. Если отдел обучения, оценки и



развития вносит изменения в даты тренингов, руководители торговых залов должны незамедлительно вносить изменения в календари в торговых залах, чтобы продавцы-консультанты могли планировать свое время. Таким образом, линейный торговый персонал будет оповещен о проведении тренингов и количество отсутствующих по причинам отсутствия осведомленности о тренингах снизится.

Также нами выявлена еще одна проблема. Некоторые навыки развиты на недостаточном уровне после проведения обучений и тренингов. Так, например, навык саморазвития можно совершенствовать во вне рабочее время – составить список своих сильных и слабых сторон и пытаться совершенствовать слабые стороны, стараться брать в пример эффективное поведение менеджеров и руководителей.

Также необходима мотивация тренера. Тренер должен быть заинтересован в том, чтобы сотрудники, которые прошли у него обучение, были успешны и эффективны. Также необходима оценка сторонних тренеров. В компании «OSTIN» имеется два тренера, тем не менее, иногда требуется большее количество тренеров, например, при оценке сотрудников торговых залов и проведении мини-тренингов на рабочих местах. Так, можно заключить договор с аутсорсинговой компанией, и два раза в месяц тренер -аутсорсер будет работать в компании.

Заключение и выводы.

Были сделаны выводы о том, что проведение социально - психологических тренингов в крупных компаниях необходимо. Следует отметить, что сотрудники – это важнейший ресурс компании, а успех или провал бизнеса будет зависеть только от производительности людей, работающих в ней. Именно обучение и тренинги способны повысить навыки, способности, мотивацию, компетентность сотрудников, что в конечном счете повышает их производительность.

Литература:

1. Атватер И. Я вас слушаю. - М.: Экономика, 1984. - 112 с.
2. Бакли Р., Кейпл Дж. Теория и практика тренинга. - СПб.: Питер, 2002. - 352 с.
3. Большаков В.Ю. Психотренинг. СПб.: Социально-психологический центр, 1994. - 316 с. 4. Борисова Н.В., Соловьева А.А. Дискуссия в активном обучении. - М., 1992.
4. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. - СПб.: Питер, 2002. - 304 с.
5. Вачков И. Основы технологии группового тренинга. - М., 1999.
6. Винокур, Р.Ф. Три вопроса об обучении персонала / Р.Ф. Винокур // Управление человеческим потенциалом. – 2013. – №3 (7). – С. 232-237.
7. Джонсон Д.У. Тренинг общения и развития: Пер. с англ. - М.: Прогресс, 2001. - 248 с.
8. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. - 167 с.

**References:**

1. Atwater I. I listen to you. - M.: Economy, 1984. - 112 p.
2. Buckley R., Capel J. Theory and practice of training. - SPb.: Peter, 2002. - 352 p.
3. Bolshakov V. Yu. Psychotraining. SPb.: Socio-psychological center, 1994. - 316 p.
4. Borisova N.V., Solovyov A.A. Discussion in active learning. - M., 1992. 4. Burnard F. Training interpersonal interaction. - SPb.: Peter, 2002. - 304 p.
5. Vachkov I. Basics of technology group training. - M., 1999.
6. Winokur, R.F. Three questions about staff training / RF Winokur // Managing Human Potential. - 2013. - №3 (7). - p. 232-237.
7. Johnson D.W. Training communication and development: Trans. from English - M.: Progress, 2001. - 248 p.
8. Yemelyanov Yu.N. Active social and psychological training. L.: Leningrad State University Publishing House, 1985. - 167 p.

Abstract. *The work deals with social and psychological training, which allows to study the psychological characteristics of the manager. The introduction and conduct of social and psychological training in an organization is different in that it is quite difficult to conduct and organize training in an organization.*

In the modern world and constantly changing conditions, for the further successful activity of a manager, it is necessary to develop and use in full their potential. The article outlines the use of social and psychological training in the organization.

Key words: *socio-psychological training, manager, organization.*

Научный руководитель: к.п.н., доцент Костюк Ю.А.

Рецензент: магистр Сороколет Л.И.

Статья отправлена: 11.12.2018 г.