



В то же время, данное исследование имеет огромную практическую значимость. Поскольку существование таких данных и в целом метода спринг-эластики в арсенале системы образования позволяет развивать учащихся не только физически, оздоравливая их тело, но и развивать каждого учащегося как личность в правильном направлении.

Масленицина Н.В.,
Сосновская Е.В.
Российский государственный
профессионально-педагогический
университет

ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ТРЕНИНГА ДЛЯ ТОРГОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Сегодня бизнес-тренинги получили широкое распространение – в основе этого мы видим две основные причины: одна из них – дань моде на использование психологического знания в бизнесе, другая – реальная возможность повысить компетентность сотрудников с помощью данного метода. Эффективность тренинга отслеживается различными способами – например, на сегодняшний день в консалтинговых агентствах Екатеринбурга наиболее распространенными являются такие методы, как проведение через 1-2 месяца после двух-трехдневного тренинга "контрольного" занятия, позволяющего оценить изменения в деятельности участников за это время; популярный метод экспертных оценок обычно сводится к беседе с руководителями сотрудников, участвовавших в тренинге и выяснению их мнения по поводу происшедших изменений, а так же дальнейших пожеланий. В целом можно констатировать определенные сложности отслеживания тренингового эффекта по причине временной отсроченности наступления этого эффекта.

Нами был предложен ранее не использовавшийся метод отслеживания эффективности – сочетание проективной методики рабочих ситуаций (созданной на основе диагностического материала теста фрустрации Розенцвейга), методики незаконченных предложений, шкальной методики оценки профессионально важных качеств и экспертной оценки профессионально важных качеств. Данный комплекс методик позволяет выявлять типичное поведение в эмоционально напряженных рабочих ситуациях, гибкость поведения, культуру речи, агрессивность, настойчивость, эффективность поведения в соответствии со знаниями полученными на тренинге, общее отношение к работе (клиентам, руководителю, коллегам, обучению и т. д.), самооценку ПВХ (профессио-



нально важных характеристик), а так же получить экспертную оценку руководителя. По нашему мнению корпоративный тренинг, проводимый на протяжении достаточно длительного времени должен оказывать влияние на приведенные выше характеристики.

Нами были проведены тренинг продаж, коммуникативные и социально-психологические тренинги для торговых представителей УВВК, после чего отслеживались произведенные занятиями изменения с помощью описанных методик. Бизнес-тренинг для торговых представителей был проведен на "Уральской вино-водочной компании" (УВВК) в период с 6.12.02. по 21.03.03.

В исследовании участвовали торговые представители в возрасте от 21 до 36 лет, средний возраст – 28 лет, 60 % – женщины, 40 % – мужчины. Среди участников исследования были как посещающие тренинги, так и не посещающие – эффективность тренинга отслеживалась путем сопоставления результатов диагностики участников тренинга (группа 1) с результатами торговых представителей не участвовавших в нем (группа 2). Результаты подверглись обработке методом контент-анализа.

Высказывания, полученные в методике рабочих ситуаций, оценивались по следующим критериям: гибкость поведения, культура речи, агрессивность, настойчивость, эффективность поведения – при соответствии высказывания критерию оно оценивалось 2 баллами, при спорной ситуации 1 баллом, в случае несоответствия - 0 баллов. После чего была проведена статистическая обработка результатов – по данным критериям статистически значимых различий между группами не обнаружено. Оценки по всем критериям близки к средним в обеих группах.

Мы склонны связывать это с тем, что руководители рекомендовали пройти тренинг наименее опытным торговым представителям. В результате посещения тренинга и применения полученных знаний в работе, компетентность участников обеих групп практически выровнялась, но, к значимому превосходству мастерства посещающих тренинг торговых представителей, это не привело.

По результатам диагностики с помощью методики рабочих ситуаций выявлены проблемные зоны, незатронутые запланированной программой тренинга, – проведена соответствующая коррекция (включен блок по развитию культуры речи, техники регуляции собственного состояния и др.).

Исходя из вышесказанного мы считаем, что предложенная нами методика рабочих ситуаций доказала свою эффективность в данной группе в силу значимости для тренера информации, которую можно получить с ее помощью.



По данным методики "Незаконченные предложения" различия между группами были выявлены в отношении к следующим факторам, относящимся к рабочим ситуациям и ситуациям обучения: так, участники тренинга подчеркивают готовность продолжать обучение, яснее осознают недостающие ресурсы и препятствия для развития, причем эти ресурсы они чаще обнаруживают внутри себя – это все мы склонны связывать с развитием навыка рефлексии в ходе тренинговых занятий.

Группы различаются также и по восприятию отношений с коллегами: если для участников тренинга такие отношения оцениваются как дружеские и значимые, то для группы не участвовавшей в занятиях отношения носят, скорее формальный характер. Данные факты мы склонны объяснять тем, что социально-психологический тренинг способствует сплочению участников, вырабатывает у них более внимательное и сензитивное отношение друг к другу. Этим же можно объяснить и различное отношение к клиентам: участники тренинга большее внимание уделяют их личностным характеристикам (в группе не участвовавших – акцент на формально-деловых отношениях), благодаря развитию интуиции в межличностных отношениях участникам, возможно, будет легче устанавливать контакты и формировать устойчивую клиентскую базу.

Говоря о своем профессионализме обе группы желают повысить его уровень, однако, в группе, прошедшей тренинг таких желающих больше, что мы склонны связывать с усилением рефлексии на свое профессиональное мастерство и реально видимые механизмы его повышения.

По другим показателям: отношение к руководству, изменениям за последнее время – различий обнаружено не было.

Наиболее значимые различия по методикам "Самооценка ПВХ" и "Экспертная оценка ПВХ" обнаружены по шкале "применение техник и технологий продаж". В группе участников тренинга эти оценки средние, в группе не участвовавших – эти оценки близки к высоким, что мы склонны объяснять во-первых, уже упомянутым нами развитием навыков рефлексивности и осознанием участниками тренинга потенциала своего развития, что проявилось в их склонности ставить себе более низкие оценки; во-вторых, руководители склонны воспринимать участников тренинга по-прежнему, как менее опытных, что не подтверждается методикой рабочих ситуаций, использованной нами в данном исследовании. Различий по другим шкалам ("культура речи", "энтузиазм", и др.) обнаружено не было.



Несмотря на существование определенных тренинговых эффектов, значимых различий в профессиональной компетентности торговых представителей, принимавших и не принимавших участия в тренинге, не обнаружено. Изменения, выявленные нами при сравнении этих групп, касались, в основном, отношения к обучению, коллегам, собственному профессионализму и свидетельствовали о повышении коммуникативной сензитивности и лучшим развитием рефлексивных способностей участников тренинга.

Выявлены "проблемные зоны" участников тренинга и соответствующие пробелы в тренинговой программе – проведена корректировка тренинга.

Получены "промежуточные" результаты воздействия тренинга. Мы планируем проведение замера эффективности по окончании всех тренинговых сессий и сравнение итоговых результатов с промежуточными.

Следует отметить, что предлагаемые нами методики диагностики тренингового эффекта доказали целесообразность их использования в тренингах продаж.

Меньшенина М.А.*
Российский государственный
профессионально-педагогический
университет

НЕОБХОДИМОСТЬ ВОСПИТАНИЯ У ДЕТЕЙ МОТИВАЦИИ К ДОСТИЖЕНИЮ УСПЕХА

Наша страна переживает бурные социальные изменения. Они требуют от человека сочетания определенных личностных качеств для адаптации к постоянной нестабильности. Известно, что мотивация организует и направляет деятельность личности, а мотивация достижения определяет ее успешность.

Мотивация достижения – стремление к улучшению результатов, неудовлетворенность достигнутым, настойчивость в достижении своих целей – является одним из ядерных свойств личности, оказывающих влияние на всю человеческую жизнь. Исследования показали тесную связь между уровнем мотивации достижения и успешностью жизнедеятельности. И это не случайно, т. к. люди, мотивированные на успех, ищут ситуации достижения, уверены в успешном исходе, ищут информацию для суждения о своих успехах, готовы принять на себя ответственность, решительны в неопределенных

* Научный руководитель Огородникова Е.А., ассистент кафедры социальной и прикладной психологии РГППУ.