

ПРОФЕСІЙНЕ НАВЧАННЯ СТРАХОВОГО АГЕНТА ЯК ЗАСІБ РОЗВИТКУ ЙОГО ОСОБИСТОСТІ

У статті представлено модель підготовки страхового агента. Розглянуто евристичний метод підготовки страхового агента як засіб розвитку його особистості. Проаналізовано результати впровадження даного методу.

Ключові слова: страхування, страховий агент, навчання, розвиток, евристичний метод підготовки.

В статті представлена модель підготовки страхового агента. Рассмотрен эвристический метод подготовки страхового агента как средство развития его личности. Проанализированы результаты применения данного метода.

Ключевые слова: страхование, страховой агент, развитие, эвристический метод подготовки.

Страхування відіграє психологічну роль в масовій свідомості, оскільки асоціюється із можливістю передбачити ризики та убезпечитися від них.

Коли потреба в страховому захисті в світі досягнула критичних масштабів, виникла необхідність у виокремленні окремої діяльності і, відповідно, постаті страхового агента. Провідне місце в його діяльності посідає обслуговування інтересів клієнта, реалізуючи функцію посередника між страховою компанією та споживачем цих послуг – клієнтом.

Зростаючий обсяг страхових послуг з необхідністю передбачає відповідний розвиток системи кадрового забезпечення, флюктуючих потреб ринку фінансових послуг, в тому числі й в Україні. Підготовка та перепідготовка агентів, отже, є актуальним завданням фінансистів, які працюють на ринку страхових послуг. Однією із проблем згаданого кадрового забезпечення є недостатність в організаційних, методологічних та змістових аспектах підготовки страхового агента, що в результаті призводить до відсутності цілеспрямованої системи роботи із персоналом: навчання, підвищення кваліфікації, перепідготовка.

Фрагментарність дезорієнтує агента, і він не одержує поштовху до розуміння специфіки діяльності та вимог, які вона перед ним ставить. В результаті це призводить до плінності кадрів (за даними одного із організаторів ринку страхових послуг, Нечипоренка В.І.,

цей показник становить 80%), де із 100 кандидатів, котрі відібрані та навчені, через місяць залишається працювати 20, а через рік лише 5 [6]. В навчанні та перепідготовці агентів панують волонтаризм та стихійність. Страховий агент сприймається як виконавець, де належне місце не відводиться його особистості, в той час, як структурно-функціональний аналіз страхової діяльності свідчить про її приналежність до соціономічного типу професій, що визначає саме особистість агента як провідний інструмент в його діяльності [2; 7].

Тенденції розглядати страхового агента як оператора, виявляється не на рівні постановки навчання, а в його здійсненні. Підтвердженням цього є тренування окремих його вмінь та навичок: агента навчають певних алгоритмів дій за принципом “стимул-реакція”, що, за нашими даними, породжує відчуження клієнта і не сприяє досягненню взаєморозуміння із ним.

Метою статті є представлення методу підготовки страхового агента, який виступає засобом розвитку його особистості. Зважаючи на вище вказані проблеми, виникає потреба у розробці такої моделі підготовки та перепідготовки страхових агентів, яка б дала змогу сформувати комплексну особистісну готовність агента до ефективної взаємодії із клієнтом, який має власні інтереси, життєві плани, наміри. Варто зазначити, що досягнення комплексної підготовки агента до професійних ситуацій було б неможливим, якщо не врахувати вимоги самої професійної діяльності. Здійснення професіографічного аналізу діяльності агента, дало змогу розкрити внутрішній зміст діяльності, визначивши перелік завдань, які вона ставить перед агентом. В основу розробки такої моделі нами були закладені певні принципи: роль агента як суб’єкта навчальної діяльності, індивідуалізація навчання щодо особливостей кожного учасника та формування комплексної готовності агента.

Замість того, щоб підміняти його особистість готовими рекомендаціями – “рецептами”, стандартизованими порадами, агент став суб’єктом формування власної готовності до креативного вирішення професійних ситуацій. В результаті, були залучені не лише інтелектуальні здатності, але й життєвий досвід учасників навчання. Ми виходили із того, що для повноцінного засвоєння та оволодіння знаннями, розвитку умінь і цілеспрямованого формування професійних здібностей, крім наукових знань, необхідні також спеціальні види навчальної роботи. За допомогою спеціально-організованого включення агентів у рішення системи навчальних завдань із урахуванням специфіки страхування вони сприяли переходу (перекодуванню) їх актуального досвіду, знань із чисто інтелектуального, внутрішнього плану діяльності в

площину зовнішньо спрямованих дій по перетворенню установок, переконань, вчинків.

Виділення індивідуальних особливостей страхових агентів допомагало індивідуалізувати навчальний процес, уникаючи масового, “конвеєрного” способу підготовки, що є мало прийнятним при наявності гострого кадрового дефіциту агентів на ринку фінансових послуг. Спосіб здійснення такого індивідуального підходу відбувався через врахування індивідуального характеру складнощів учіння учасників навчання, підсилюючи таким чином їх реально діючі мотиви навчання.

Основна мета, організованого таким чином навчання, полягала в розвитку особистості агента, що вимірювався за показниками рефлексивності, емпатійності, здатності орієнтуватися на особистість клієнта та виходити із його інтересів та потреб (клієнторієнтованості та клієнтцентрованості), відіграючи при цьому роль зацікавленого порадики, а не інформатора у міжособистісній взаємодії.

Запропонована модель визначала підходи до організаційних аспектів підготовки, вибору змісту навчання та засобів здійснення такого навчання. Підготовка здійснювалася у формі постійно-діючого семінару, із періодичністю один раз в квартал. Основними сигналами, які визначають, вже вказану періодичність, є зміни на ринку фінансових послуг, поява нових продуктів, формування груп нових агентів, а також прояв ініціативи самими працівниками та їхніми керівниками.

Засвоєння особливостей нормативно-правових аспектів діяльності агента, зокрема страхового продукту, відбувалося самостійно, що потім контролювалося тестуванням на предмет визначення рівня професійних знань. Дидактичними засобами засвоєння змісту страхових продуктів, які сприяли полегшенню засвоєння, були допоміжні матеріали, спеціально розроблені нами для цієї мети, а саме, робочий зошит за принципом зворотного зв'язку.

Особливе місце серед евристичних засобів підготовки страхових агентів належало діловим іграм, спеціально розробленими нами для цієї мети. В зміст ділових ігор, які використовувалися при підготовці страхових агентів, були включені завдання із нормативно-правових аспектів діяльності агента. За допомогою ділових ігор на навчальних моделях відпрацьовувалися необхідні розумові дії, навички, визначалися межі їх залучення для вирішення практичних задач [5]. Передбачувані труднощі викликало використання прийомів розуміння інших людей, здатностей досягнути із ними згоди, чому була приділена особлива увага у підготовці агентів. Робота у групах із залученням навчальних фільмів, фрагментів

художніх фільмів, імітаційних тренажерів використовувалася для усунення згаданих складнощів із подальшим самостійним закріпленням здобутих знань та вмінь в практичній діяльності.

Визначена на основі професіографічного аналізу діяльності агента предметна модель була взята за основу при розробці змісту навчання страхових агентів, а навчання було організоване таким чином, щоб здійснити підготовку до взаємодії з кожним із вказаних предметів: страхова компанія, страховий продукт, інформація, ринок фінансових послуг, страховий агент та клієнт. Останньому належало провідне місце у підготовці до взаємодії.

В основу підготовки агента до взаємодії із клієнтом покладено розкриття психології людей. В агентів розвивали вміння “бачити” за поведінкою клієнта його особливість та неповторність, адже від здатності агента зрозуміти світ клієнта й залежить міра досягнення довіри і, в результаті, його згода. Помилки, допущенні агентом в цьому контексті, можуть призвести лише до актуалізації або посилення негативізму клієнта, що перешкоджатиме або й зовсім зробить неможливим досягнення мети. Імітація соціально-професійних, вікових, характерологічних особливостей клієнта, його очікувань, мотивів поведінки в тих чи інших обставинах, ставлення до предмета дозволяло створювати умови для практичного використання теоретичного та практичного матеріалу, призвичаюючи їх розум до орієнтації на психологічні особливості клієнта. Учасники навчання самостійно визначали цілісний психологічний портрет клієнта. Така типологія створювалася самими страховими агента емпіричним шляхом. Її використання, особливо в рольових ситуаціях, допомагало “оживити”, надати особистісного смислу. Обмін ролями створював у цьому контексті рівні умови для всіх учасників навчання.

Формуючи самостійний пошук необхідних для вирішення професійних задач знань, інформації, учасникам навчання була передана ініціатива в постановці, а не лише у вирішенні, навчальних задач самими учасниками. Для цих цілей створювалися відповідні навчальні ситуації, в яких агенти були поставлені в позицію суб’єкта діяльності. Так, проблемні лекції цілеспрямовано активізували досвід учасників навчання, щоб інтенсифікувати засвоєння та переробку інформації, навчити їх розглядати власні враження через призму вимог страхової діяльності. Важлива дидактична задача полягала в тому, щоб учасники самостійно віднайшли проблемний зміст, формулювали цілі дій в тих теоретичних, методичних питаннях, ситуаціях міжособистісної взаємодії, які вони звикли сприймати, як добре відомі.

Спільний пошук розв'язання поставлених завдань всіма учасниками навчання, на заміну “спускання зверху вірних рішень”, вільна, від будь-якої форми неприйняття чи заперечення, форма обміну судженнями в ході пошуку відповідей на спільно поставлені запитання, відрізняла проведення семінарських занять від традиційного їх варіанту “запитання-відповідь”. В результаті, і визначення задачі “для себе”, і способи її розв'язання здійснювалися спільно із групою за участю кожного.

Ефективність такого навчання досягалася за допомогою емоційно-пізнавального залучення учасників навчання до драматизованих навчальних завдань. Вони подавалися як ситуації, в яких був представлений конфлікт інтересів агента у взаємодії із предметами діяльності. В них були змодельовані предметні умови, рольові, міжособистісні відносини.

Життєвий досвід виступав своєрідним “матеріалом” у розвитку їхньої особистості. Як психолого-педагогічні засоби використання такого “матеріалу” були використані такі: проблемна побудова змісту навчання, який базувався на відтворенні (моделюванні, імітації) типових практичних ситуацій (займали 70% аудиторного часу), характерних для реальної діяльності та використання таких форм навчальної роботи, які базувалися на спілкуванні, взаємодії, комунікації [3].

Ефективне управління навчальною діяльністю страхового агента опиралося не на алгоритмізовані засоби, а на систему евристичних засобів, яка використовувалася для самоорганізації учасників навчання в процесі колективного та індивідуального виконання завдань. У зв'язку з цим використовувалися методи, “за допомогою яких людина відкриває нові способи вирішення, будує нестереотипні плани і програми”, тобто метаспособи, за допомогою яких, відшуковують конкретно-змістові способи вирішення проблем – евристики [4; 1]. Об'єктивно евристики найбільш часто виражалися в формі переформулювань навчальних проблем, навідних евристичних питань, вказівок-порад, засобів наочності, аналогій за допомогою яких створюються умови для “мікро-навчання” та “мікророзвитку”, розширюючи тим самим “зону” найближчого розвитку агента до відповідного рівня складнощів навчальних проблем.

Отже, евристичне програмування готовності страхового агента до професійної діяльності – це розробка та використання дидактичних та технічних засобів переважно непрямого управління навчальною діяльністю з метою оптимізації дидактичних умов самоорганізації в процесі індивідуального та колективного

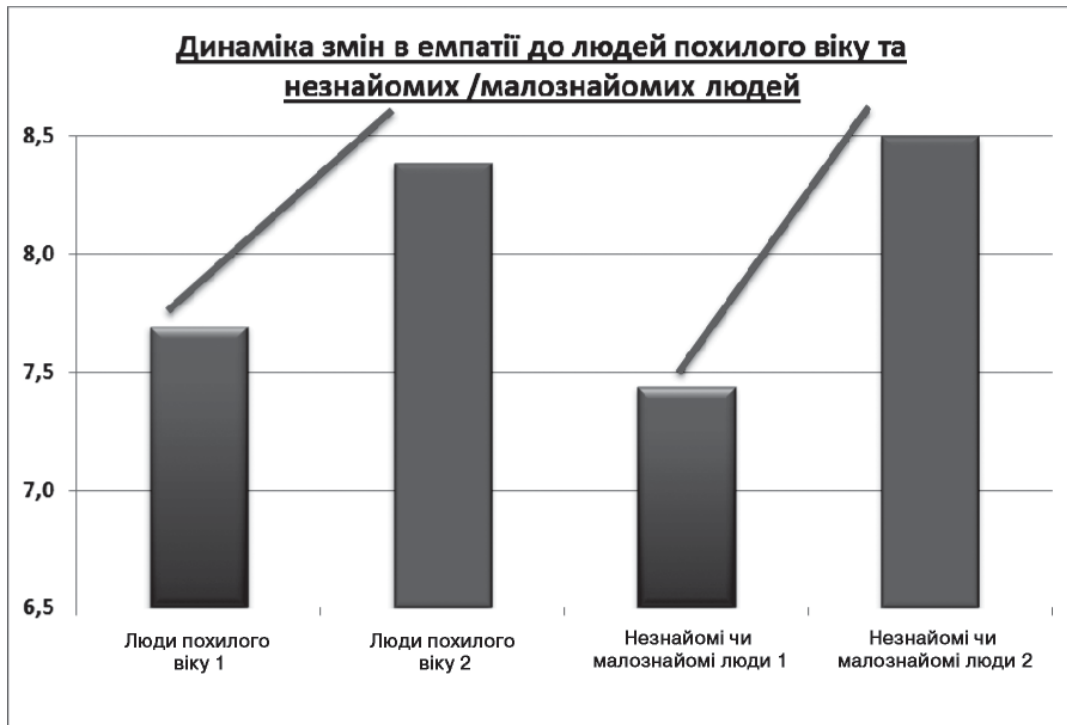
виконання завдань. Евристики формували в учасників навчання їхню стратегію самостійного пошуку вирішення навчальних проблем.

Розробка евристичної програми передбачала розробку системи цілей (перспективних та найближчих); засобів актуалізації знань та вмінь (евристичних рекомендацій; навчальних завдань та допомоги); самоконтролю та контролю; системи досягнутих результатів. Серед таких засобів важливе місце належало евристичним рекомендаціям, які сприяли формуванню в учасників навчання загальної стратегії найбільш раціонального пошуку рішень певного класу занять. Основною метою використання таких рекомендацій було створення сприятливих умов для самоорганізації “при відкритті” та засвоєнні нових знань та вмінь. Вони не лише вказували логічний шлях, тобто що саме необхідно робити, але й давали часткові рекомендації, яким чином це необхідно робити. Крім того, в евристичних рекомендаціях були наявні попередження від можливих помилок при вирішенні завдань. Використання саме евристичних рекомендацій, а не алгоритмічного характеру, щоб не обмежувати творчий пошук способів розв’язання, дозволило організувати навчання, яке опирається на третій тип орієнтування (згідно з теорією поетапного формування розумових дій), що в результаті давало змогу переносити сформовані вміння в нові умови, які стосувалися не лише вказаної проблеми.

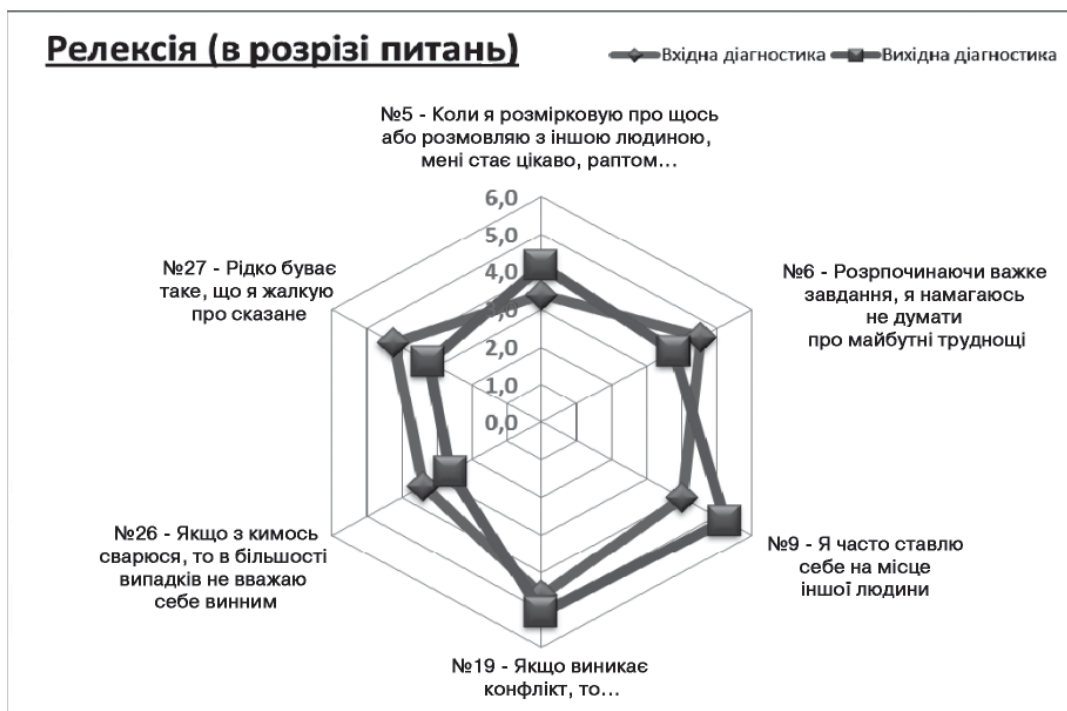
В результаті таким чином організованого навчання, не вдалося досягти підвищення емпатійності та здатності до рефлексії в їх абсолютних значеннях, оскільки ці здатності були вже сформовані в учасників навчання на необхідному для реалізації себе в цій діяльності рівні (середньогруповий показник здатності до емпатії становив 47 балів, до релексивності – 128 балів). Крім того, досягнути значних змін в особистісних якостях за відведений для навчання час (60 год.) є майже неможливим. В той же час, вдалося досягти спеціалізації, як емпатійності особистості, так і здатності до рефлексивності щодо особливостей конкретної професійної діяльності. Підтвердженням цього є зростання здатності “розуміти” малознайомих та незнайомих людей (мал.1), різних вікових груп, що полегшує встановлення та управління міжособистісним контактом, який займає провідне місце в діяльності страхового агента. Зростання емпатії до незнайомих та малознайомих людей було помічено в 70% учасників навчальної програми.

Підтвердженням спеціалізації здатності до рефлексії є зростання в учасників навчання прагнення планувати свою діяльність, аналізувати вчинки, вбачати помилки не лише в інших, але й в

собі, глибше розуміти причини власних думок та висновків, що є визначальними ознаками в досягненні ефективності в між-особистісній взаємодії агента з клієнтом (мал. 2).



Мал. 1. Динаміка змін в емпатійності страхового агента до людей похилого віку та незнайомих / малознайомих людей



Мал. 2. Динаміка змін в здатності до рефлексії страхового агента до людей похилого віку та незнайомих / малознайомих людей

Помітні зміни й у розумінні власної ролі страхового агента у здійсненні професійної діяльності: перехід від уявлення про себе лише як *фінансового консультанта (46%)*, *завдання якого є тільки інформувати клієнта (30%)*, до розуміння себе як *зацікавленого порадирика (61%)* й навіть певною мірою наставника у питаннях страхового захисту, який прагне прийти на допомогу клієнту.

В результаті навчання відбулося перевизначення місця в міжособистісній комунікації страхового агента, відбувся перехід від позиції “осторонь” до клієнторієнтованості та клієнтцентованості агента на потреби, інтереси клієнта. Підтвердженням цього є помітні зміни, а саме: зростання на 30% “прагнення знати інтереси, потреби, особливості клієнта” й відповідно їх враховувати у взаємодії з ним (*мал.3*).



Мал.3. Динаміка змін в розумінні власного місця в міжособистісній комунікації “страховий агент-клієнт”

Практичний інтелект страхового агента, який розвивається в результаті таким чином організованого навчання, надав його особистості, а в результаті і діяльності певний динамізм, завдяки чому страховий агент навчився не лише приймати правильні рішення в неоднозначній, складній ситуації, що є визначальними ознаками його діяльності, але й їх практично втілювати у прийнятних вчинках відповідно до задач, які доводилося вирішувати.

Отже, аналіз результатів свідчить, що запропонований та апробований метод евристичного навчання має всі шанси стати одним із провідних інструментів у роботі з персоналом.

Список використаних джерел

1. Андреев В.И. Эвристическое программирование учебно-исследовательской деятельности / В.И.Андреев. – М.: Высшая школа, 1981. – 240 с.
2. Климов Е.А. Путь в профессию: [пособие для старших классов общеобразовательной школы] / Евгений Александрович Климов. – Л.: Лениздат, 1974. — 192 с.
3. Кулюткин Ю. Н. Психологические проблемы образования взрослых / Ю. Н. Кулюткин // Вопросы психологии. – 1989. – № 2. – С. 5–13.
4. Кулюткин Ю.Н. Эвристические методы в мыслительной деятельности и в обучении взрослых: автореф. на соискание уч. степени доктора психол. наук /Ю.Н.Кулюткин. – Л., 1971. – 42 с.
5. Мусатов С.А. Деловая игра как метод подготовки пропагандистов экономических и научно-технических знаний / Сергей Александрович Мусатов. – Киев: Знание, 1982. – 23 с.
6. Нечипоренко В.И. Страхование агентство – с чего начинать? / В.И.Нечипоренко // Страховой посредник. – 2007. – №3-4. – С. 40–42.
7. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В.И.Шадриков. – М.: Наука, 1982. – 185 с.

The paper presents a model of an insurance agent training. The heuristic method of preparing of insurance agent as a means of developing his personality is revealed. The results of implementation of heuristic method of preparing of insurance agent are analyzed.

Key words: insurance, insurance agent, development, heuristic method of teaching.

Отримано: 11.02.2012 р.