

13. Yiltalo, Yari, (2005). Transformation through Dialogue: A Case Study // XII European Congress of Work and Organizational Psychology (May 12-15, 2005, Istanbul, Turkey) (Abstract 157-3, CD-ROM)

The article deals with different aspects of communication in educational organizations in changes – its basic forms, including innovational ones and consequences of their use. Also we researched correlation of organizational and professional, social and demographic factors with features of communication in change introduction in the system of secondary and higher education.

Key words: educational organization, change introduction, innovation forms of communication.

Отримано: 7.10.2008.

УДК 159.98:167

М.М. Чубик

Тренинг умінь у професійній підготовці консультантів з продажу автомобілів

У статті розкриваються психологічні особливості розвитку комунікативних навичок консультантів з продажу автомобілів за допомогою тренінгу професійних вмінь.

Ключові слова: тренінг професійних вмінь, комунікативні навички, консультант з продажу автомобілів.

В статье рассматриваются психологические особенности развития коммуникативных навыков консультантов с продажи автомобилей с помощью тренинга профессиональных умений.

Ключевые слова: тренинг профессиональных умений, коммуникативные навыки, консультант с продажи автомобилей.

Соціально-економічні зміни в Україні, процеси глобалізації, інтеграції та інформатизації суспільства зумовили нові вимоги до комунікативної компетентності працівників сфери торгівлі автомобілями. Одним із напрямів забезпечення високого рівня комунікативної компетентності є впровадження

сучасних навчальних технологій, зокрема тренінгу вмінь, який дозволяє, відповідно до сучасних вимог, здійснювати індивідуалізовану підготовку консультантів з продажу автомобілів.

Кожного дня консультант зустрічається з великою кількістю потенційних споживачів, вступає в контакт, з'ясовує мету та істинність намірів, запитів й уподобань щодо необхідного їм авто. Критеріями ефективності надання сервісу продажу є швидке, просте та емоційно приємне для клієнта придбання автомобіля. Зрозуміло, що така діяльність вимагає від консультанта певних професійних знань і навичок, тобто вміння вступати в стосунки з клієнтом, долати власну тривогу та збентеженість, а також, коли є необхідність, виявляти інші професійно важливі якості, що визначають майбутні позитиви чи негативи його професійної діяльності. Практично любі професійні проблеми неминуче мають відношення до взаємодії між особами. Це очевидно, коли мова йде про недоліки в комунікативних навичках, а саме встановленні контакту, або нездібності до формування доброзичливих відносин.

Виходячи з того, що на кожному етапі професійної діяльності людини стає проблема визначення напрямку діяльності, і їй необхідні відповідні вміння, щоб вона могла подолати критичний період і досягти нового рівня професійної зрілості. Наприклад: тому, хто піклується про кар'єрне зростання, підвищення заробітної платні, необхідно розширяти свій власний репертуар знань та навичок, необхідних для удосконалення професійних вмінь, що, в свою чергу, дозволяє або збільшити продуктивність її праці, або зменшити витрату ресурсу. Якщо необхідні вміння не набуті на відповідному етапі професійного розвитку, людина потрапляє у невигідне положення щодо перспективи подальшої своєї трудової діяльності і стресові ситуації на робочому місці та в житті зокрема.

Є велика кількість причин, за якими людина не набуває необхідного вміння під час своєї соціалізації. До них можуть належати невідповідне батьківське виховання, травмуючі переживання, емоційні блоки, відсутність можливості практикуватися у необхідних вміннях і т. ін [3].

Одна із розроблених на такій підставі програма тренінгу професійних вмінь ставить за мету розвиток уміння продавати автомобілі. Програма тренінгу передбачає розвиток навичок встановлення емоціонального контакту з клієнтом, не

викликаючи в нього роздратованості або відчуття тиску. Робота в групі цього тренінгу, на відміну від психологічних, більш структурована і базується на покроковому розбитті процесу виконання професійних обов'язків на робочому місці.

Так, тренінг професійних вмінь консультантів з продажу автомобілів, складається з наступних розділів:

1. Оцінка вербальних та невербальних проявів клієнта, усвідомлення власних відчуттів та вражень, що виникли.
2. З'ясування потреб клієнта та описання їх.
3. Відпрацювання ефективних навичок презентації товару.
4. Діяльність консультанта щодо завершення продажу.

Цей тренінг характеризується прагненням об'єднати дидактичні способи навчання спеціаліста з навчанням на підставі безпосереднього досвіду. Заняття в такій групі відрізняється від груп особистісного зростання, чи психотерапевтичних сеансів. До учасників групи ставляться як до студентів, які прагнуть виправляти недоліки в професійній діяльності та вдосконалювати свої професійні недоліки. Вправи, які спеціально розроблені та пропонуються до виконання групі, загалом є явно навчальними, що відрізняє їх від терапевтичної моделі і зорієнтовані на вирішення виробничих проблем, які вимагають вмінь встановити контакт з клієнтом, розташовувати його до себе, дізнаватися про потреби та проводити презентацію товару.

Оскільки тренінг професійних вмінь є жорстко структурованим, а критерії досягнень учасниками мети досить суб'єктивні, тривалість кожного етапу на шляху до досягнення мети тренінгу має певну регламентацію.

На початку проведення тренінгу членами групи ставляться цілі – виробити такі форми поведінки, які схвалюються керівництвом і відповідають професійним стандартам виробництва. Усі інші ефекти, наприклад, задоволення від перебування в групі, знайомство з іншими учасниками, особистісний зріст, є побічним результатом досягнення специфічної мети групи. Увага учасників тренінгу концентрується на вирішенні конкретних видів діяльності (презентація товару, ведення переговорів, тощо) або пошуку більш оптимальних видів вирішення конкретних професійних ситуацій, що дозволяє учасникам вирішувати саме ті проблеми, з якими вони мають

справу в ході їх професійної діяльності. Тому мета тренінгу професіональних вмінь є вузькою. Відповідно до цього тренером прояснюються цілі кожного учасника, з одного боку та об'єднуються в контекст тематики тренінгу, з іншого.

Тренер групи професійних вмінь не працює з проблемними формами поведінки учасників безпосередньо, а також не заглиблюється в дослідження їх причин. Він повністю припускає, що наявні проблеми можуть бути результатом подій минулого, тому надає перевагу впливу на наявну поведінку слухача та на ті обумовлюючі фактори, які існують в даний момент у контексті професійної діяльності.

Концептуальні засади тренінгу професійних вмінь несуть на собі відбиток поведінкового напрямку в психології (біхевіоризму). У повсякденній професійній діяльності консультант, під час взаємодії з клієнтом, відслідковує стимули і конгруентно формує модель реакції на них в межах своїх обов'язків (компетенцій). Наприклад: стимул – поява клієнта в салоні; реакція – оцінка зовнішності, функціонального стану та формування відповідної (конгруентної) моделі поведінки [1].

Але, в той же час, як показує досвід проведення тренінгів професійних вмінь, поєднання методів поведінкового напрямку з традиційними підходами групової терапії дає можливість більш повно використовувати усе різноманіття досвіду, яким володіють члени групи тренінгу, і, отже, створювати більш широку основу для набуття ними необхідних знань та навичок.

Тренер прискіпливо структурує зміст кожної справи і орієнтує учасників на досягнення професійно значущих цілей, дає систематизовані інструкції щодо зміни способів поведінки на робочому місці та життєвих установок.

Учасників тренінгу об'єднують в групу для формування конкретних знань та навичок. Водночас методи індивідуального розвитку переносяться на всю групу, а ефект групової динаміки при цьому ігнорується. Цей підхід дозволяє проводити індивідуальну підготовку в умовах групи і виявляється схожим на групові тренінги терапевтичного спрямування (гештальт-групи, групи трансактного аналізу). Тренер під час проведення заняття спрямовує свої зусилля на досягнення учасниками загальногрупових цілей, які сприяють вирішенню індивідуальних задач. Це робиться з метою підсилення мотивації учасників і покращення характеру їх взаємостосунків, що, в

свою чергу, сприяє саморозкриттю особистості та зміцненню набутих вмій [1].

Відомо, що групи під час проведення тренінгу долають проблеми набагато успішніше, ніж окремі індивіди. Під час групової роботи виникає розподіл роботи та соціальних ролей між учасниками, що сприяє більш ефективному використанню часу і високій якості вирішення поставлених завдань, на відзнаку, якщо б вона вирішувалася окремою особистістю [2].

Формуванню професійних умій заважають захисні реакції учасників, їх конформізм або прагнення до влади. У цій ситуації тренер слідкує за тим, щоб клімат у групі був сприятливим для навчання і застосовує прийоми емоційного розвантаження, що сприяють підвищенню згуртованості групи її комунікативних структур, індивідуальному розкриттю учасників та встановленню загальногрупових цілей. Підкріплення набутої поведінки відбувається в результаті групової вдячності, підтримки та визнання, що виявляється на практиці у формі рукоплескання.

Контролюючи процес формування професійних умій, тренер вносить корективи в поведінку учасників, якщо вони відхиляються від встановленої мети щодо професійної перебудови. Застосування директивних методів структуризації роботи в групі та подавлення спонтанних внутрішньогрупових процесів сприяє підвищенню ефективності тренінгу, спрямовує на формування стандартів професійної поведінки на робочому місці. Але необхідно пам'ятати, що такий підхід до групової роботи досить часто схиляється до заорганізованості тренінгу, а велика доля зусиль тренера спрямовується на підтримання суб'єктивної дисципліни, і не більше. Це не дозволяє учаснику тренінгу вести себе так, як це відбувалося б на робочому місці в реальній ситуації виконання посадових обов'язків [2].

У процесі розвитку професійних умій консультанта з продажу автомобілів важливим є не тільки знати, що відбулися зміни, але і демонстрація цих змін на робочому місці. Контроль професійних умій здійснюється тренером упродовж усього заняття. Він проводиться методом спостереження за поведінкою учасників, що дозволяє наочно фіксувати успіхи кожного члена групи і, відповідно до цього, вносити корекцію у поведінку. Наприкінці тренінгу застосовуються тестування учасників тренінгу і за результатами надається оцінка отриманих знань та навичок.

Тренінг професійних умінь консультанта з продажу автомобілів базується на спостереженні поведінки, дидактичному стилі навчання та засвоєнні важливих для особистості професійних умінь, тобто на досягненні конкретної мети. Крім того, у цьому тренінгу приділяється значна увага виміру та оцінці результату роботи учасника.

Головним способом роботи в групах тренінгу професійних умінь консультанта з продажу автомобілів є репетиція поведінки в рольових іграх, що відтворюють реальні умови професійної діяльності. Цей спосіб складається з моделювання ситуації та відповідної поведінки, інструктажу та підкріплення.

На сьогоднішній день, незважаючи на свою неусталеність і суперечки щодо методики їх проведення, тренінги професійних умінь широко розповсюджені в різних галузях виробництва.

Взагалі можна стверджувати, що особливості проведення тренінгу професійних умінь консультанта з продажу автомобілів обумовлюють не тільки перспективність, а навіть і необхідність застосування його для розвитку інших професійних вмінь в інших сферах виробництва та сервісу.

Подальшу роботу ми вбачаємо в аналізі відповідних когнітивних та поведінкових парадигм проведення тренінгу, а також специфіки формування прикладних професійних умінь.

Список використаних джерел

1. Рудестам К.Е. Психокоррекционные группы: Теория и практика. – М., 1982. – С. 5-24.
2. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Издат Лен. Гос. Ун., 1985. – 162 с.
3. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

The article deals with psychological features of the development of sales consultants' communicative skills by means of training professional skills.

Key words: training of professional skills, communication skills, sales consultant.

Отримано 30.09.2008.