**Влияние корпоративного обучения на «мягкие навыки» и компетенции персонала в долгосрочной перспективе**

Н.С. Гапонова

*преподаватель кафедры общего и стратегического менеджмента, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»*

*Аннотация:* В статье рассматриваются взгляды исследователей на возможность изменения мягких навыков через изменение врожденных черт личности посредством разных методик, в частности, с помощью корпоративного обучения. С помощью опросных методов было выяснено, что обучение всегда дает положительный эффект и может быть порекомендовано на регулярной основе для закрепления привитых паттернов поведения в долгосрочной перспективе.

*Ключевые слова:* черты личности,Большая пятерка, компетенции персонала, soft skills, обучение, тренинги.

Смена парадигмы взглядов на черты личности проистекают из растущих доказательств того, что личностные черты способствуют успеху в обучении и достижениям в сфере труда. Осознание важности личности можно представить в двух аспектах.

Во-первых, учитывая потенциальную прогностическую ценность личностных качеств, следует ли их использовать в прикладных условиях, и если да, то каким образом? Исчерпывающий ответ на эти вопросы требует рассмотрения природы черт в целом.

Во-вторых, следует ли рассматривать черты личности как изменчивые конструкции или как статичные по своей природе?

В социальных и психологических науках существуют диаметрально противоположные точки зрения. С одной стороны, личностные черты считаются стабильными - настолько стабильными, что исследователи и практики даже не учитывают возможность их изменения [4]. С этой точки зрения личностные черты полезны для прогнозирования результатов, таких как производительность труда или компетенции, но мало учитываются внешние факторы, которые могут помочь человеку в трудовой деятельности. С другой стороны, это точка зрения, основанная на социальных когнитивных моделях [1], в которых идея стабильности личностных черт постоянно подвергается сомнению.

С нашей точки зрения, в области социологии и психологии личности накоплено достаточное количество эмпирических данных, необходимых для рассмотрения прикладной значимости личности, что и обусловило актуальность настоящего исследования.

Черты характера определяются как относительно устойчивые автоматические паттерны мыслей, чувств и поведения, которые отличают людей и проявляются в определенных условиях [6]. Согласно социогеномной модели черт личности [5], материальное проявление черт личности обнаруживается в состояниях, которые состоят из мыслей, чувств и поведения, проявляемых в данный момент. Различие между состояниями и чертами личности - это вопрос совокупности, времени и паттерна: черты представляют собой совокупность состояний, которые неизменны в течение длительного периода времени, и в конкретных ситуациях, тогда как состояния представляют мысли, чувства и поведение, зафиксированные в данный момент.

Различия состояний и черт характера можно увидеть в том факте, что люди часто действуют таким образом, который несовместим с их диспозиционными склонностями. Это подчеркивает связь между состояниями и характеристиками. Например, предположим, что коллега склонен говорить первым, что говорит о его склонности к экстраверсии. В этом случае повторение экстравертного состояния-поведения индивида влияет на выводы людей о нем, что он обладает чертой экстраверсии. Если этот человек, например, попадет в ретрит на неделю безмолвной медитации, никто не будет ожидать, что он будет говорить во время этого мероприятия. Однако этот короткий эпизод не будет отражать изменение черт экстраверсии, а скорее изменение состояния, вызванное окружающей средой. И, как только человек вернется в привычную для него среду, вернется и привычный паттерн его поведения. Это означает, что временные колебания состояний вокруг модальной тенденции (черты) не должны быть единственным индикатором изменения черт личности, поскольку они могут быть просто результатом временного изменения условий внешней среды.

Хотя, иногда предполагается, что черты характера вызывают ожидаемые результаты, потому что они приводят к генерации аналогичных мыслей, чувств и поведения в будущих, новых ситуациях. Например, люди с более выраженными чертами агрессивности интерпретируют неоднозначные ситуации (ситуации без четких различительных стимулов), как враждебные, в соответствии с их внутренним состоянием враждебности. Таким образом, эти люди используют свои внутренние модели поведения для интерпретации нейтральных стимулов способом, который самореализируется и, следовательно, соответствует чертам личности. Таким образом, черты агрессивности, приобретенные в подростковом возрасте, позволяют прогнозировать дальнейшие негативные последствия в жизни, такие как увольнение с работы во взрослом возрасте. Эти результаты подтверждают основные предположения о причинно-следственной связи в той мере, в какой черта личности влияет на поведение в будущем, и эта точка зрения получила повсеместную поддержку в исследованиях личности [6].

Еще один ключевой аспект определения личностных качеств, имеющих отношение как к причинно-следственной связи, так и к изменениям, - это автоматизм. Черты личности - это шаблоны мыслей, чувств и поведения, которые настолько укоренились, что автоматически применяются в новых ситуациях, и, таким образом, повседневное проявление черт происходит бессознательно.

Мы сосредоточились в первую очередь на концепции черт личности, а не на их содержании. Содержание черт личности лучше всего отражено в таксономии черт личности Большой пятерки: открытость опыту, сознательность, экстраверсия, уживчивость и нейротизм / эмоциональная стабильность [2]. Большинство исследователей склонны приравнивать определение черт личности к Большой пятерке, что представляется не совсем верным. Большая пятерка - это организационная таксономия основных сфер личности, но ее не следует путать с концептуальным определением личностных черт. Одна из основных причин заключается в том, что каждый фактор из «большой пятерки» лучше всего рассматривать как совокупность черт с иерархической структурой. Более того, имеется достаточно свидетельств того, что есть черты, выходящие за рамки Большой пятерки, которые также важны [10]. Таким образом, хотя Большая пятерка, достаточно точно интерпретирует личностные черты, но она не дает четкого представления о структуре черт личности и не включает концептуальное определение черт личности, которое может быть гораздо более всеобъемлющим.

Одна из причин дискуссии относительно того, является ли личность неизменной или изменчивой, основана на трудностях возникающих из-за множества способов отслеживания непрерывности и изменений, таких как последовательность ранжирования, изменение среднего уровня, структурная последовательность и индивидуальные различия в изменениях. Полное понимание изменений черт личности может прийти только после тщательного изучения этих различных показателей, поскольку они предоставляют дополнительную, но не перекрывающуюся информацию. Может ли что-то наследственное и «биологическое» оставаться изменчивым? Обычно черты личности связывают с идеей, о том, что они являются генетическими, наследуемыми и, следовательно, неизменяемыми [5]. На самом деле, эту идею часто выдвигали многие исследователи личности. Так, ученые используют эту наследуемость как оправдание для использования личностных черт в качестве жизнеспособных предикторов жизненных результатов [4]. Это устоявшееся мнение способствует восприятию того, что черты личности являются наследуемыми и неизменными. Этот вывод, в свою очередь, приводит к одному из основных возражений, выдвигаемых против использования личностных черт в прикладных условиях, где человеческий капитал и, следовательно, изменения являются приоритетом. Критический анализ существующей литературы по генетике поведения, в которой сообщается о фактической наследуемости показателей личности может привести к и к другому выводу. Данные исследований частично опровергают идею о том, что черты характера неизменны и невосприимчивы к влиянию окружающей среды [11].

В настоящее времяпоявляется новая литература, посвященная изменчивости личности посредством прямого вмешательства в ряде областей. На сегодняшний день наилучшие доказательства того, что черты личности можно изменить, получены через интервенционные исследования в области психологии и социологии, а в некоторых случаях и психотерапии [8], [9]. Более поздние исследования также показывают, что тренинги и терапия связаны с изменениями личностных качеств [7]. Исследования, в которых отслеживались респонденты, принявшие участие в экспериментах, через годы после прохождения тренингов, или спустя годы после прекращения терапии, не обнаружили возврата к исходному состоянию личности, что указывает на то, что изменения, произошедшие во время тренингов или терапии, имеют длительный эффект.

Основной гипотезой исследования явилось предположение о том, что черты личности могут поддаваться долгосрочным изменениям в результате проведения корпоративного обучения и тренингов, направленных на развитие так называемых «мягких навыков»..

Сбор эмпирических данных осуществлялся методом экспертного опроса крупных работодателей Нижнего Новгорода и Нижегородской области. В опросе приняли участие 45 респондентов. Опросник содержал ряд вопросов, разбитых на две составные части. Первый блок касался аспектов организации действующей системы процесса обучения в компаниях, второй блок вопросов позволял рассмотреть проблемные зоны корпоративного обучения с точки зрения работодателя. Такой же опросник был составлен и для сотрудников среднего звена, работающих в компаниях, принявших участие в исследовании. Исследование показало, что далеко не во всех компаниях такое обучение проводится; что большинство работодателей, практикующих обучающие практики (68%) предпочитают краткосрочные программы обучения без отрыва от производства (тренинги). При этом, абсолютное большинство респондентов отметили положительный эффект от обучения в краткосрочной перспективе, но 11% работодателей указали на тот факт, что, хотя полученные таким путем знания, и быстро устаревают, но имеют продолжительный эффект в плане изменения черт личности. Так, большинство работников, прошедших обучение, в течение, как минимум, полугода после тренинга проявляли большую усидчивость, внимательность в работе, а также демонстрировали улучшение социальных навыков, проявляя к коллегам дружелюбие. Таким образом, мы видим здесь проявление Хоторнского эффекта [3], для постоянного возобновления которого мы бы порекомендовали работодателям проводить периодическое обучение с использованием тренингов и игровых методик.

В итоге получается, что черты личности не только подвержены изменениям, но и могут быть специально изменены посредством вмешательства. Прежде чем разрабатывать такие меры вмешательства, необходимо рассмотреть потенциальные преимущества и недостатки такого подхода.

При этом, многие ученые и практикующие исследователи отказываются от идеи долгосрочного изменения личностных качеств. Учитывая результаты исследований, проведенных на сегодняшний день, это представляется наиболее релевантной стратегией. Есть несколько причин, по которым можно подумать об изменении личности в образовательных и профессиональных условиях. Первая причина заключается в том, что сосредоточение внимания на более близких образах поведения и мыслях или на том, что мы считаем состояниями, может привести к некоторым проблемам. Например, слишком распространено предположение, что возможность прогнозировать результаты в контексте тренинга, обучения или терапии обеспечивает достаточные доказательства потенциала долгосрочных изменений личности в результате такого типа вмешательства. Этот вывод почти всегда делается при отсутствии достаточного количества данных, показывающих, что либо изменения в состояниях личности краткосрочны, либо что они переводятся в долгосрочные новые черты характера. Тренинг может дать мгновенный положительный эффект, но это не означает, что человек в целом становится более позитивным. Напротив, принятие точки зрения о том, что кто-то хочет изменить личностные черты, вовлекает интервенциониста в идею, что изменение должно быть чем-то, что сохраняется еще долгое время после вмешательства.

Вторая причина стремиться к изменению черт личности заключается в латентной цели со стороны социума, возьмем, к примеру, образование. Целью образования часто становится передача знаний и компетенций, чтобы в будущем обучающийся стал эффективным профессионалом, который сможет узнавать новое и использовать свои знания на рабочем месте, принимая продуктивные решения. Цель образования – это не краткосрочный ликбез, который со временем забудется. Более того, как преподаватели, мы также не ожидаем, что студенты перестанут учиться, закончив вуз, а, напротив, надеемся, что они будут обучаться новому на протяжении всей жизни. Хотя это не идентично тому, что мы рассмотрели выше, этот тип изменения аналогичен изменению черт личности - постоянному приобретению знаний, мотивации и навыков, которые будут служить человеку в будущих, неизвестных и непредсказуемых обстоятельствах. Именно здесь тот факт, что черты личности постоянны и изменчивы, становится положительной чертой. Это указывает на то, что после их изменения с помощью тренинга или обучения более вероятно, что произошедшее изменение останется в силе.

Третья причина подразумевается в доказательствах того, что личностные черты, по-видимому, оказывают универсальное влияние в разных жизненных контекстах. Учитывая, что личностные черты предсказывают результаты во многих областях [6], вмешательства, направленные на изменение личностных черт, должны приносить пользу человеку, выходя за рамки первоначальной целевой области. Например, образовательные мероприятия должны быть подкреплены возможностью того, что их усилия по повышению самоконтроля учащихся могут принести пользу учащимся в академической, трудовой, семейной и социальной среде.

В целом, мы считаем, что данные об изменении личностных черт и их прогностическая ценность заставляют задуматься о вмешательстве для изменения самих личностных черт. В некотором отношении это спорный вопрос, поскольку теперь мы знаем, что широко используемые вмешательства, такие как тренинги и корпоративное обучение, уже могут изменять и действительно меняют черты личности. Вполне возможно, что другие типы вмешательств, которые используются в образовательной и профессиональной сферах, такие как: тьюторинг, шедоуинг и коучинг, также изменяют личностные черты. И хотя ответ на вопрос, как изменить личность, может не привести к существенным изменениям в том, что мы делаем во время вмешательств, он действительно предполагает тонкие, но существенные изменения во взглядах на то, как эти вмешательства должны проводиться и оцениваться. Мы могли бы не только сосредоточиться на самих чертах личности, но также предложить исследователям уделять больше внимания и уделять больше внимания достижению долгосрочных и устойчивых изменений, которые являются отличительной чертой развития черт личности.

В заключение, мы надеемся, что представили взгляд на черты личности, который не только поддается практическому вмешательству, но и мотивирует усилия в этом направлении. Слишком долго черты характера не избирались целями вмешательства по двум основным причинам. Во-первых, некоторые исследователи считали, что личностные черты не могут продемонстрировать сильную прогностическую вероятность. Вопреки этому утверждению, исследования последних десятилетий показали, что личностные черты поддаются прогнозированию, как предикторы жизненного успеха, в таких сферах, как образование и социально-экономический статус. Во-вторых, устойчивые представления о чертах характера не позволяют некоторым исследователям рассматривать черты как жизнеспособные цели для вмешательства. Как ни странно, эти утверждения часто приводили к равнозначным, но совершенно противоположным выводам: черты характера представлялись либо слишком устойчивыми и неподвижными, либо настолько «непостоянными», что им не хватало стабильности в различных ситуациях. Вместо этого мы надеемся представить новый взгляд на личностные черты; они не являются ни слишком стабильными, ни слишком неустойчивыми, чтобы помешать стать объектами вмешательства. Вместо этого, учитывая потенциал для создания изменений, который может повлиять на участников эксперимента во многих областях, относительная стабильность, демонстрируемая личностными чертами, предполагает, что они как раз подходят для целей вмешательства.

*Литература:*

1. Bandura, A. 2012. On the functional properties of perceived self-efficacy revisited. Journal of Management, 38: 9-44.

2. John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), Handbook of personality: Theory and research (2nd ed., pp. 102-138). New York: Guilford.

3 Mayo E. (1949), Hawthorne and the Western Electric Company, The Social Problems of an Industrial Civilisation, Routledge, 148 p.

4. McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (2008). A five-factor theory of personality. In O.P. John, R.W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), Handbook of personality: theory and research (3rd edition).  New York, NY: Guilford.

5. Roberts, B. W., & Jackson, J. J.  (2008).  [Sociogenomic personality psychology](http://www.psych.illinois.edu/~broberts/Roberts%20&%20Jackson%202008%20sociogenomic.pdf). Journal of Personality, 76, 1523-1544.

6. Roberts, B.W.  (2009). [Back to the Future: Personality and Assessment and personality development](http://www.psych.illinois.edu/~broberts/Roberts,%202009%20Back%20to%20the%20Future.pdf). Journal of Research in Personality, 43, 137-145.

7. Roberts, B. W., Luo, J., Briley, D. A., Chow, P. I., Su, R., & Hill, P. L. (2017). A Systematic Review of Personality Trait Change Through Intervention. Psychological Bulletin.

8. Shapiro, D. A., & Shapiro, D. (1982). Meta-analysis of comparative therapy outcome studies: a replication and refinement. Psychology Bulletin, 92, 581-604.

9. Smith, M. L., Glass, G. V, & Miller, T. I. (1980). The benefits of psychotherapy. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

10. Thalmayer, A. G., & Saucier, G. (2014). The Questionnaire Big Six in 26 Nations: Developing Cross‐Culturally Applicable Big Six, Big Five and Big Two Inventories. European Journal of Personality, 28(5), 482-496.

11. Turkheimer, E. (2000). Three laws of behavior genetics and what they mean. Current Directions in Psychological Science, 9(5), 160-164.