

УДК 159.99

DOI <https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2024-4-13>

КОРПОРАТИВНИЙ КОУЧИНГ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ІНСТРУМЕНТ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ДИТЯЧОЇ РОЗВАЖАЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Радул Ірина Геннадіївна,

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології та соціальної роботи
Центральноукраїнського державного університету
імені Володимира Винниченка
ORCID ID: 0000-0002-3941-2518
Scopus Author ID: 57212620563

Персонал на сучасному розвитку бізнесу визначено як найцінніший бізнес-ресурс. Від мотивації персоналу залежить якість його роботи, рівень продуктивності, прибуток, успіх бізнесу. На нашу думку, одним із потужних інструментів у системі бізнесу, який допомагає розв'язати всі перераховані вище завдання, є корпоративний коучинг. Цей вид коучингу передбачає проведення заходів, спрямованих на стимулювання власної активності працівників і пасивне оволодіння ними навичками, необхідними для успішної роботи у сфері розважальних послуг. Корпоративний коучинг ми розглядаємо як ефективний інструмент у системі мотивації праці сучасного бізнесу. Корпоративний коучинг дає змогу побачити нові стратегії поліпшення ділової ефективності. Це найбільш вигідний вид інвестицій у поліпшення корпоративної культури введення бізнесу, тому що при цьому основна увага зосереджується на найціннішому активі – людях. Сьогодні, з огляду на жорсткі вимоги до результатів бізнесу, старі моделі управління персоналом стають неефективними, а саме авторитарність в управлінні, яка виражається в одноосібному ухваленні рішень, постановці завдань шляхом інструктажу. Одним із джерел конкурентних переваг діяльності бізнесу є формування потенціалу, талантів працівників. Розвиток персоналу, у тому числі прихованих навичок і здібностей усіх працівників, стає можливим за умови використання інноваційних технологій управління персоналом.

У результаті дослідження з'ясовано, що після проведення корпоративних коуч-сесій із персоналом дитячого розважального закладу встановлено ефективність використання коучингового інструментарію в роботі з персоналом дитячого розважального центру. Ми дійшли висновку, що після коучингової сесії в роботі з персоналом рівень мотивації, самооцінки став вищим, зменшилось прагнення до невдач і самозахисту, підвищилася здатність швидко й нестандартно вирішувати проблеми. Таким чином, корпоративний коучинг у дитячих центрах розваг є соціально-управлінським інструментом розвитку персоналу, спрямованим на поліпшення кількісних і якісних характеристик діяльності, удосконалення професійних та особистісних навичок.

Ключові слова: корпоративний коучинг, послуги, психологія бізнесу, управління персоналом.

Radul Iryna. Corporate coaching as psychological business technique in the children's entertainment industry

Personnel in modern business development are defined as the most valuable business resource. The quality of their work, the productivity level, profit, and business success depends on the staff motivation. In our opinion, corporate coaching is one of the powerful techniques in the business system that helps to solve all the above-mentioned tasks. This type of coaching involves conducting activities aimed at stimulating the employees' own activity and passively mastering the skills necessary for successful work in the field of entertainment services. We consider corporate coaching as an effective method in the labour motivation system of modern business. Corporate coaching allows you to see new strategies for improving business efficiency. This is the most profitable type of investment in improving the corporate culture of business introduction.

At the same time, the main focus is on the most valuable asset – people. Today, taking into account the strict requirements for business results, old models of personnel management are becoming ineffective, namely authoritarianism in management, which is expressed in individual decision-making, setting tasks through instruction. One of the sources of competitive advantages of business activities is the formation of the potential and talents of employees. Personnel development, including the hidden skills and abilities of all employees, becomes possible with the use of innovative personnel management technologies.

We recorded the following. After conducting corporate coaching sessions with the staff of children's entertainment institution, the effectiveness of using coaching techniques in working with staff was established. We came to the conclusion that after a coaching session in working with personnel, the level of motivation and self-esteem became higher, the desire for failure and self-defense decreased, and the ability to quickly and non-standardly solve problems increased.

Thus, corporate coaching in children's entertainment centers is a social-management technique for personnel development, aimed at improving the quantitative and qualitative characteristics of activities, improving professional and personal skills.

Key words: corporate coaching, services, business psychology, personnel management.

Вступ

У сучасних умовах розвитку ключовим фактором успіху діяльності підприємства є його стратегічний напрям розвитку, високопрофесійні працівники й маркетингова діяльність підприємства. Кожен власник бізнесу хоче мати справу з професіоналами своєї справи, які не тільки добре знають і вміють виконувати свою роботу, а й переповнені мотивацією та мають високу продуктивність праці, тому що персонал – це ресурс бізнесу.

Ефективна система мотивації персоналу зумовлює ефективність діяльності будь-якої компанії. Особливо це стосується бізнесу у сфері надання дитячих розважальних послуг, так як кількість проектів, пов'язаних із таким видом послуг, зростає дуже стрімко. Ще одна з причин попиту на послуги, пов'язані з дитячими розвагами, полягає в тому, що стресовий стиль життя сучасної людини відображається на її психоемоційному стані. І прослідковується така закономірність: чим складнішим стає життя, тим більше батькам хочеться подарувати дітям щасливих моментів життя. І тому дитячі розважальні послуги: різноманітні центри, кімнати, парки розваг, ігрові автомати – користуються високим попитом серед населення.

Відомо що мотивація визначає якість роботи персоналу, рівень його продуктивності, користь, яку він приносить бізнесу, а також розвиток і, зрештою, успіх бізнесу. На нашу думку, одним із потужних інструментів у системі бізнесу, який допомагає розв'язати всі перераховані вище завдання, є коучинг.

Мета статті – визначення корпоративного коучингу як дієвого психологічного інструмента управління персоналом бізнесу, пов'язаного зі сферою надання дитячих розважальних послуг.

Методи та дослідження

Під час визначення корпоративного коучингу як дієвого психологічного інструмента управління персоналом бізнесу використовувався теоретичний аналіз і систематизація наукових літературних джерел із проблеми дослідження. З метою дослідження ефективності впливу корпоративного коучингу на рівень самооцінки персоналом бізнесу використано «Сходинки» В. Щур; методику діагностики особистості на мотивацію до уникнення невдач Т. Елерса – визначення рівня мотивації, а з метою встановлення способу вирішення проблемних завдань – методику «Уміле вирішення проблеми».

Корпоративний коучинг – запорука особистісного зростання кожного співробітника компанії, який сприяє розвитку та масштабуванню всього бізнесу. Формат командного коучингу передбачає проведення серії групових сесій для згуртування команди, розробки стратегії та формування спільних цілей і підходів у роботі. Упровадження корпоративного коучингу у сферу розважальних послуг для дітей впливає на такі характеристики персоналу, як кількість упроваджених інноваційних рішень, трансляція на необхідні компетенції персоналу, збільшення тривалості використання матеріального ресурсу, безпека компанії тощо. Саме тому поширеним стає корпоративний коучинг, адже завдяки йому відбувається розвиток персоналу, а також прихованих навичок і здібностей усіх працівників за мінімальних затрат.

Ринок послуг перебуває в постійному русі, з кожним днем з'являються нові технології, нові продукти, товари й інформація. І саме в таких непростих умовах доводиться вести свій бізнес українським підприємцям. Необхідність психологічного впливу на людський фактор у сфері

дитячих розважальних послуг виникла, з одного боку, через зростання складності виробництва й значне збільшення вартості людських помилок, а також через посилення конкуренції. Тому у сфері управління персоналом з'явилися різні технології, що дають змогу краще управляти людськими ресурсами. Оцінки всіх видів управління за цілями, заходами, спрямованими на розвиток корпоративної культури й підтримання корпоративного духу, навчання, коучинг, дії для прискорення адаптації співробітників, робота з резервами – це далеко не все, що має місце в сучасному бізнес-середовищі. Корпоративний коучинг організовує заходи, спрямовані на стимулювання власної активності співробітників і пасивного набуття ними навичок, необхідних для досягнення успіху в сфері розважальних послуг. Хоча це легше побачити й зробити, індивідуальні особливості й мотивації не завжди беруться до уваги. Робота з власною діяльністю складніша, але заохочує до свідомого досягнення успіху з планами, завданнями та цілями.

Отже, в управлінні бізнесом застосовуються різні методи й підходи. Одним із найновіших інструментів є коучинг, який поєднує різні техніки, дає нові можливості для розвитку персоналу. Сучасний коучинг розглядає працівників як цінний ресурс для бізнесу, де кожен є унікальною особистістю, здатною самостійно вирішувати завдання, проявляти ініціативу, приймати рішення й нести відповідальність. У нинішніх умовах, коли вимоги до результатів бізнесу зростають, старі методи управління, зокрема авторитарний стиль, стають неефективними. Одним із основних джерел конкурентних переваг є розвиток потенціалу й талантів працівників, що стає можливим завдяки використанню інноваційних технологій в управлінні персоналом.

Коучинг почав використовуватися в бізнес-середовищі в кінці 1970-х – на початку 1980-х років на Заході (у США). Витоки коучингу лежать у спортивному тренерстві, позитивній, когнітивній та організаційній психології, в уявленнях про усвідомлення життя, можливостях постійного й цілеспрямованого розвитку людини [5].

У зарубіжній консультативній практиці коучинг зародився як особливий стиль взаємодії вчителя-тренера та його учня на основі рефлексії передових підходів у галузі наставництва, бізнес-консультування, психологічного консультування та психотерапії. Попередниками й витоками коучингу вважаються гуманістичний підхід у психології та психотерапії; роботи Деніела Гоулмена у сфері емоційного інтелекту; розвиток партнерства, діалогу, участі, залучення як тенденції сучасного життя й бізнесу; методики найбільш результативних спортивних тренерів; технологізація бізнес-процесів (у тому числі й процесів управління людськими ресурсами організації). Завдання коучингу – зробити працівників умотивованими, з активною життєвою позицією та навчити брати на себе відповідальність за всі свої дії та життя загалом. Коучинг як інструмент менеджменту в роботі з персоналом – це розвиток і навчання співробітників у процесі спільної роботи. Коучинг передбачає використання специфічних методів, технік постановки запитань і спільних обговорень. В організаційній діяльності коучинг можна використовувати для вирішення таких питань, як зменшення плинності кадрів; підвищення ефективності роботи персоналу; створення й мотивація команд для виконання складних завдань; підготовка працівників до кар'єрного зростання; навчання тайм-менеджменту; а також покращення комунікації та стосунків у команді. Крім того, коучинг може бути використаний для проведення співбесіди й відбору найкращого кандидата на посаду, діагностики корпоративного середовища, розробки бачення та місії компанії, вирішення конфліктів в організації [4].

Корпоративний коучинг є ефективним інструментом у системі мотивації сучасного бізнесу. Корпоративний коучинг виходить за рамки всіх стилів управління бізнесом. Цей вид взаємодії з коучем може бути ініційований безпосередньо самою компанією як стратегія підвищення ефективності бізнесу. Організації, які використовують коучинг, є проактивними бізнес-системами, що проявляють турботу про зростання та благополуччя своїх співробітників. Це най-

прибутковіший вид інвестицій у поліпшення культури компанії, оскільки він фокусується на її найціннішому активі – людях [3].

Дж. Уїтмор виділяє основні цілі й позитивні аспекти корпоративного коучингу в бізнесі. Цілі корпоративного коучингу такі:

- створення чіткого плану дій;
- розробка, придбання і створення інструментів для роботи з командами для досягнення корпоративних цілей;
- створення корпоративної культури;
- підвищення ефективності роботи персоналу.

Серед переваг корпоративного коучингу в компаніях такі:

1. Підвищення ефективності. Коучинг допомагає виявити найкращі якості людей і команд, які недоступні за традиційного коучингу.
2. Прискорене навчання. Коучинг прискорює та покращує навчання, тому працівники витрачають менше часу і швидше розвиваються на робочому місці.
3. Покращення стосунків. Коучинг передбачає діалог і зацікавленість у відповідях іншої людини, що показує, що її цінують і поважають.
4. Економія часу керівника. Завдяки коучингу працівники стають більш самостійними та проактивними, звільняючи час свого керівника.
5. Генерується більше креативних ідей. Коучинг та атмосфера, яку він створює, сприяють зростанню творчого потенціалу всіх членів команди.
6. Оптимальне використання персоналу, навичок і ресурсів.
7. Більша гнучкість і здатність адаптуватися до змін.
8. Підвищення мотивації персоналу. Коучинг допомагає кожному знайти мотивацію [4, с. 97–99].

Корпоративний коучинг – це процес розвитку навичок, інструментів, знань і компетенцій співробітників і команд з метою розвитку продуктивності, ефективності, творчих підходів до вирішення проблем і посилення прихильності (відданості) до себе, організації та своєї роботи.

Корпоративний коучинг – це процес співпраці й партнерства між коучем і співробітниками організації, які бажають і готові брати участь у коучингу, з метою розвитку потенціалу співробітників для досягнення індивідуальних і бізнес-результатів компанії [5, с. 25–30].

Корпоративний коучинг може бути як зовнішнім, коли для коучингу організації запрошують незалежного коуча, так і внутрішнім, коли коучинг проводить виділений коуч із компанії. Оскільки обидва варіанти мають свої переваги й недоліки, організації з внутрішніми коучами часто запрошують незалежних коучів для ключових аспектів свого бізнесу.

Упроваджуючи корпоративний коучинг, ключові співробітники стають більш обізнаними про майбутнє, чіткіше визначають напрям, стають більш незалежними й підтримують власні ініціативи.

У результаті впровадження корпоративного коучингу збільшуються прибутки компанії, а керівництво отримує активну та відповідальну команду співробітників. Делегування повноважень стає більш чітким, а менеджери мають можливість будувати стратегічні плани й дивитися в майбутнє компанії [2, с. 26–27].

Коли коучі працюють зі своїми командами, організація посилює усвідомлення керівництвом цінності співробітників з погляду зміни тенденцій на кожному робочому місці та послідовного розвитку бізнес-системи загалом.

Корпоративний коучинг допомагає керівникам ефективно стимулювати продуктивність кожного працівника. Правильне застосування корпоративного коучингу може перетворити організацію на високоефективну, орієнтовану на результат команду з високою корпоративною культурою.

Результати

З метою підвищення ефективності роботи персоналу дитячого розважального закладу «N» (м. Кропивницький) (з метою збереження клієнтської таємниці називаємо дитячий центр «N»), формування командної мотивації для виконання складних завдань, підготовка працівників до кар'єрного зростання, поліпшення організаційних комунікацій і взаємин у колективі ми провели дослідження рівня мотивації та самооцінки серед співробітників. У дослідженні брали участь працівники дитячого розважального закладу «N» віком від 19 до 22 років. За результатами дослідження самооцінки працівників розважального центру виявили, що 20% досліджуваних мають занижений рівень самооцінки, у 50% – нижче середнього, у 15% – середній рівень самооцінки, у 15% – завищений рівень самооцінки.

За результатами діагностики мотивації особистості до уникнення невдач Т. Елерса виявили, що у 40% співробітників відсутній страх невдач і прагнення до захисту, у 30% осіб страх наявний, у 30% співробітників надто високий рівень страху й бажання до захисту. Результати діагностики вміння вирішувати проблеми показали, що 40% досліджуваних не можуть справлятися з проблемами, 35% можуть упоратися з негативом лише на мінімальному рівні, 25% можуть і вміють вирішувати проблеми.

Цей метод коучингу має на меті допомогти працівникам знайти внутрішню мотивацію та спланувати внутрішні дії для досягнення своїх цілей у сфері розважальних послуг. Співробітники повинні відповісти на чотири питання: «Ці питання включають кілька запитань, які можуть прояснити ситуацію і надихнути співробітників у процесі реалізації плану: «Чому?», «Чому це важливо?», «Навіщо?». Відповіді на ці питання розкривають справжній сенс мети, яка досягається, її цінність (те, чого людина хоче на глибинному рівні, невідконтрольному їй), мета стає більш значущою для працівника і його рішення спрямовується в позитивне русло. Коли зрозуміло, чого хоче підлеглий, можна переходити до пошуку відповіді на друге питання: «Як ми можемо успішно досягти поставленої мети».

Питання «Як ми можемо її досягти» далі включає такі питання: «Які плани ми можемо скласти, щоб полегшити досягнення мети?»; «Які кроки нам потрібно зробити, щоб досягти бажаного?»; «Які існують альтернативні шляхи для ефективного просування до мети?»; «З якого етапу план може бути втілений у життя?». Надання детальних пояснень може заохотити співробітників рухатися до бажаної мети. Відповіді на такі питання включають візуалізацію часових рамок і дій, які співробітники повинні зробити для досягнення результату, які навички й компетенції їм потрібно розвинути, які ресурси їм потрібні та як вони будуть їх використовувати.

Питання «Якщо щось піде не так, як ви будете підтримувати себе?» стосується руху бізнесу вперед і надання йому більшої важливості, посилення або розширення прихильності до цілей і того, як співробітники можуть бути впевнені в собі, щоб рухатися вперед. Додаткові варіанти запитань: «Чого ви можете навчитися на шляху до мети?», «Як ви можете рухатися вперед?», «Що зміниться у вашому житті, якщо ця мета буде досягнута?», «Що зміниться?». Якщо обставини змінюються, працівник рухається вперед до мети, маючи при цьому кілька запасних шляхів. Таким чином, працівники вчаться розглядати ширший спектр дій.

Питання «Що буде далі?» фокусує увагу працівника на вивченні візуальної картини й аналізі дій, зроблених для досягнення мети. Уважно вивчаючи очевидні ознаки, які доводять, що мета вже досягнута, усуваємо відсутність ясності навколо мети. Додаткові варіанти запитань: «Як ви дізнаєтеся, що мета повністю досягнута?», «За якими ознаками можна визначити, що мета досягнута?», «Як ви дізнаєтеся, що робота завершена?» Такі питання змушують працівників замислитися над тим, які фактори вказують на те, що мета досягнута [1; 4]. Крім того, з працівниками були проведені тренінги за схемою корпоративного коучингу.

Після проведення корпоративних коуч-сесій із персоналом дитячого розважального закладу «N» (м. Кропивницький) встановлено ефективність використання коучингового інстру-

ментарію в роботі з персоналом дитячого розважального центру. З вищесказаного можемо дійти загального висновку, що після коучингової сесії в роботі з персоналом рівень мотивації, самооцінки стали вищими, зменшилося прагнення до невдач і самозахисту, підвищився відсоток досліджуваних, які здатні швидко й нестандартно вирішувати проблеми. Усі ці фактори роблять розважальний заклад продуктивнішим, адже вмотивовані, упевнені в собі та власних силах співробітники виконують свою роботу максимально якісно і старанно.

Висновки

Таким чином, корпоративний коучинг у дитячих центрах розваг є соціально-управлінським інструментом розвитку персоналу, спрямованим на поліпшення кількісних і якісних характеристик діяльності, удосконалення професійних та особистісних навичок. Упровадження корпоративного коучингу як методу управління персоналом бізнесу дасть змогу здійснити якісні зміни в компаніях, а саме:

- сформулювати відповідальність у співробітників за прийняті рішення й отриманий результат;
- дати можливість працівникам управляти своєю працею: розподіляти час, визначати необхідні ресурси, що розкриє внутрішній потенціал співробітників, створить внутрішню мотивацію, а також підвищить задоволеність від роботи;
- дати змогу поглянути на своє життя під іншим кутом, підвищити його якість, позбутися внутрішніх бар'єрів, що перешкоджають досягненню цілей, і навчитися знаходити власні ресурси як керівникам, так і їхнім підлеглим.

Література:

1. Васюта В. Сучасна система трудових показників на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2014. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
2. Колот А. Мотивація персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2005. 337 с.
3. Корольова К. Взаємозв'язок мотивації і рівня професійних досягнень. *Персонал*. 2008. № 2. С. 50–55.
4. Лещенко Л. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва. *Ефективна економіка*. 2016. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
5. Никифорова В. Управління персоналом : навчальний посібник. 2-ге вид., випр. та доп. Одеса : Атлант, 2013. 275 с.