

2023

SoftTrainer

ВИКЛИКИ HR ТА L&D ЛІДЕРІВ

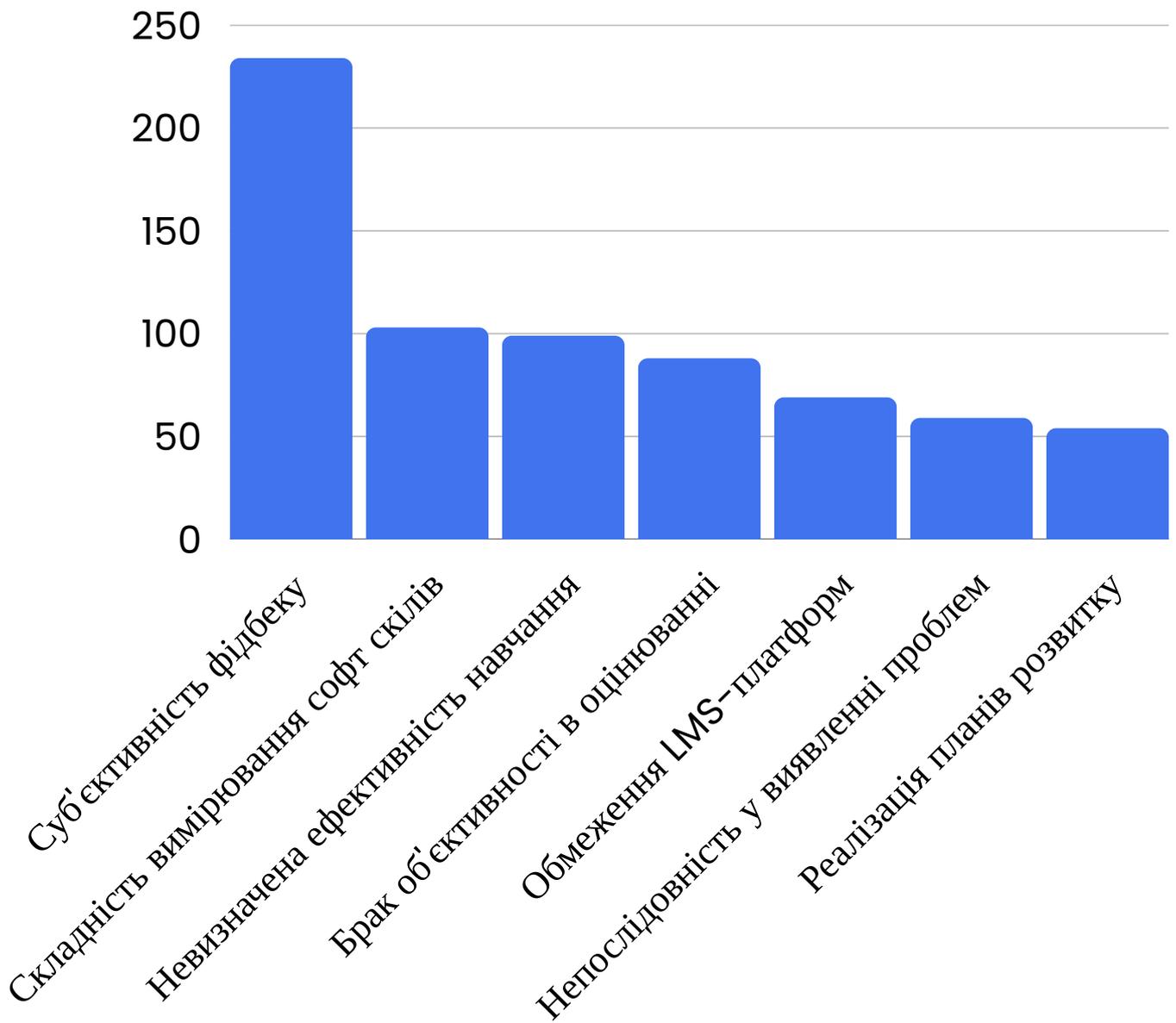
у Розвитку та Оцінці Софт Скілів

Глибинне Дослідження на Основі 130+ Інтерв'ю

Короткий Огляд

На основі **понад 130 інтерв'ю** з L&D-фахівцями, HR-спеціалістами з персоналу та керівниками організацій, це дослідження описує *реальні, багаторазово згадані труднощі*, з якими стикаються під час розвитку та оцінювання софт скілів у сучасних організаціях.

Інтерв'ю показують послідовні, універсальні закономірності: хоча організації в усьому світі визнають важливість софт скілів, вони зіштовхуються з **однаковими проблемами** незалежно від галузі чи розміру компанії.



1. Фідбек Щодо Софт Скілів є Суб'єктивним та Упередженим

3 Якими Труднощами Стикаються Організації

Фідбек від менеджерів за своєю суттю є суб'єктивним. Навіть за наявності чітких процесів, особисте ставлення суттєво впливає на оцінку софт скілів.

Що Кажуть Респонденти



"Софт скіли - це настільки суб'єктивна річ, що їх дуже важко оцінити об'єктивно. Коли йдеться про хард скіли - це набагато простіше".



"Якщо є докази чогось (наприклад, фідбек від клієнтів), то оцінювати дещо легше. Але якщо їх немає, то оцінка стає дуже суб'єктивною".

Справжня Проблема

- ✓ Фідбек від менеджерів є непослідовним
- ✓ У різних керівників - різні стандарти
- ✓ Доказовий фідбек щодо софт скілів зустрічається рідко
- ✓ Особиста упередженість залишається без контролю
- ✓ Співробітники часто не згодні з результатами оцінювання

2. Невідомий ROI

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Організації витрачають значні бюджети на навчання, але не можуть виміряти, чи справді воно змінює поведінку співробітників або покращує результативність.

Що Кажуть Респонденти

"На папері все виглядає чудово, але підрахувати це не так просто. Більшість тренінгів майже неможливо виміряти цифрами. Ми намагаємося відстежувати поведінку чи вплив на бізнес, але в даному разі це було важко відстежити".

"Ми витрачаємо гроші на підписку на системи, створення контенту, залучення експертів... чому це не трансформується в реальні результати?"

Справжня Проблема

- ✓ Завершення навчання ≠ зміна поведінки
- ✓ Показники залученості не відображають реального впливу
- ✓ Відсутній чіткий спосіб вимірювання бізнес-результатів навчання
- ✓ Довгострокові результати важко відстежити
- ✓ Рішення щодо бюджету приймаються без розуміння окупності (ROI)

3. Частота Фідбеку Занизька для Зміни Поведінки

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Навіть якщо фідбек надається, це відбувається занадто рідко (часто лише двічі на рік), щоб закріпити нові моделі поведінки. До того часу, як людина дізнається про прогалини у своїй роботі, минають місяці.

Що Кажуть Респонденти

"Коли ви намагаєтеся впровадити поведінкові зміни в людях... фідбек дуже повільний. Ви можете змінити свою поведінку на зустрічах, але фідбек дають двічі на рік, тож може минути шість місяців або навіть рік, перш ніж хтось підтвердить, що поведінка змінилася".

"Фідбек двічі на рік... Зміна поведінки була помічена, результат є... але затримка занадто велика. Будь-що, що дозволяє отримувати фідбек швидше - це дуже круто".

Чому Це Важливо

- ✓ Зміна поведінки потребує регулярного підкріплення
- ✓ Щорічного або піврічного фідбеку недостатньо
- ✓ Чим довша затримка фідбеку, тим менший його вплив
- ✓ Співробітники втрачають зв'язок між конкретною дією та відгуком на неї
- ✓ Нові навички не закріплюються без частого повторення

4. LMS-Платформи є Малогнучкими та Проблемними

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Організації інвестують у LMS-системи, очікуючи на централізацію та зручний трекінг, але натомість отримують:

- Малогнучкий дизайн курсів
- Проблеми з інтеграцією в існуючі HR-системи
- Обмежену інтерактивність
- Низьку якість користувацького досвіду
- Баги та технічні збої

Типові Проблеми LMS, про які згадували

- ✓ Труднощі з інтеграцією з наявними HR-системами
- ✓ Негнучкість у поданні контенту
- ✓ Велика кількість багів та технічних проблем
- ✓ Обмежені можливості кастомізації
- ✓ Системи не розроблені спеціально під софт скіли
- ✓ Висока вартість
- ✓ Складність у використанні, що потребує значної підтримки IT-відділу

Що Кажуть Респонденти

"LMS, яку ми купили, не дуже гнучка. Там багато багів і нюансів. Ми не купували її як окреме рішення".

"Ця LMS була частиною пакету для автоматизації HR-функцій. Відповідно, вона є частиною цього пакету і вона негнучка".

"Нам довелося централізувати навчання, бо ми проводили зовнішні вебінари на різних платформах. Не всі мали до них доступ. А кожен повинен мати доступ в одному місці".

5. Показники завершення навчання падають серед польового/ мобільного персоналу

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Платформи для навчання зазвичай розраховані на офісних працівників із постійним доступом до ПК. Команди "в полях", мобільні або дистриб'юторські групи мають низькі показники завершення курсів, оскільки їм важко отримати доступ до систем.

Що Кажуть Респонденти



"Ще одна проблема — це показники завершення. Прогрес іноді дуже повільний, особливо у партнерів із залучення клієнтів. Вони завжди "в полях" у пошуках клієнтів... не всі мають час сісти за комп'ютер. Але якби навчання було в телефоні, вони могли б просто відкрити його, чекаючи на клієнта, і попрактикуватися".



"У нас є виїзні команди, які постійно на об'єктах... вони не мають часу сидіти за комп'ютером і проходити курси. Мобільний доступ допоміг би, але більшість систем його погано підтримують".

The Real Problem

- ✓ У "виїзні" спеціалістів показник завершення навчання становить <50%
- ✓ Необхідний мобільний доступ, який зазвичай не надається належним чином
- ✓ Для таких груп найкраще працює мікронавчання (сесії по 5–10 хвилин)

6. Навчання не Змінює Поведінку в Реальних Умовах

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Навчання відбувається в контрольованому середовищі. Співробітники засвоюють теорію, але не застосовують її в реальних робочих ситуаціях.

Що Кажуть Респонденти

"Ми просто надіслали їм плейбук, провели кілька тренінгів і нереалістично очікуємо, що вони заговорять так, як ми хочемо. Цього взагалі не стається".

"Коли ви надсилаєте навчальні плейбуки про те, як спілкуватися... люди знають це в теорії. Але коли вони насправді розмовляють із клієнтами, вони цього не дотримуються. Прірва між навчанням та дією - величезна".

"Ви можете ідеально все описати на тренінгу. Але коли люди опиняються під тиском у реальній роботі... вони повертаються до своїх старих звичок".

Чому Навчання Зазнає Невдачі

- ✓ Відсутність середовища для практики в реальних умовах
- ✓ Навчання є одноразовим і не закріплюється з часом
- ✓ Відсутність вимірювання того, як знання застосовуються на практиці
- ✓ Тиск і стрес змушують людей повертатися до старої поведінки
- ✓ Відсутній цикл фідбеку, який би показував, чи справді змінилася поведінка

7. Контроль Якості Софт Скілів Здійснюється Вручну та Коштує Дорого

З Якими Труднощами Стикаються Організації

Організації, де є ролі з великою кількістю комунікацій (підтримка клієнтів, продажі), мають перевіряти, чи дотримуються співробітники корпоративних стандартів. Наразі це робиться вручну:

- Прослуховування записів розмов
- Використання картки оцінювання (scorecards)
- Тривалий процес перевірки
- Оцінка менеджера (суб'єктивна)

Що Кажуть Респонденти

"Зараз ми прослуховуємо записи розмов вручну. У нас є людина, яка слухає дзвінки, має картку оцінювання, за якою вона їх оцінює, а потім це обговорюється з менеджерами. Ось як ми це робимо".

"Нам потрібно перевіряти, чи дотримується наша команда підтримки клієнтів інструкцій. Наразі ми вручну слухаємо дзвінки... це дорого і займає багато часу."

Проблема

- ✓ Ручна перевірка - це дорого (потребує окремого штату працівників)
- ✓ Висока непослідовність (різні перевіряючі застосовують стандарти по-різному)
- ✓ Відсутність масштабованості (зі зростанням команди можливості перевірки не встигають за темпом)
- ✓ Не вимірює розрив у поведінці, а лише здійснює вибірку перевірку результативності

8. Плани Розвитку є Розмитими та Не Мають Метрик

3 Якими Труднощами Стикаються Організації

Навіть якщо прогалини в софт скілах виявлені, плани розвитку часто занадто загальні:

- “Покращити комунікацію” - без конкретних кроків.
- “Працювати над лідерством” - без надання ресурсів
- Відсутність чіткої траєкторії навчання
- Неможливість відстежити прогрес
- Відсутність вимірювання покращень

Типові Проблеми LMS, про які згадували

- ✓ Прогалини виявлені, але рішення не є конкретними
- ✓ Не надано чітких навчальних ресурсів
- ✓ Прогрес не відстежується
- ✓ Відсутність відповідальності за виконання планів
- ✓ Ті самі прогалини з'являються рік за роком

Що Кажуть Респонденти

"Минулого року плани розвитку софт скілів виглядали як 'тобі треба краще надавати фідбек', але без чітких інструкцій на кшталт 'прочитай ці три книги, пройди цей курс, попрактикуйся тут'".

"У нас виявлені розриви в компетенціях, але ми не маємо чітких навчальних ресурсів або шляхів для їхнього розвитку".

"Ми відправляємо людей на тренінг і кажемо 'а тепер працюй над цим', але структури немає. Не дивно, що вони не стають кращими".

Що Насправді Спрацювало (На Основі Case Studies)

Коли організації ДОСЯГАЛИ успіху, це відбувалося завдяки тому, що вони:

1. Створювали Структуровані Фреймворки Фідбеку

Використовували шаблони (наприклад, "Радикальна відвертість"), щоб зробити фідбек більш послідовним

2. Фокусувалися на Конкретних Навичках

Обирали ОДИН софт скіл на квартал замість спроб покращити все одразу

3. Створювали Кастомний Контент

Виділяли час на розуміння власної культури та розробляли навчання під свій контекст (не загальне)

4. Забезпечували Середовище для Реальної Практики

Симуляції, рольові ігри, реальні сценарії, де люди могли безпечно практикуватися

5. Вимірювали Показники Системно

Відстежували одні й ті самі метрики протягом часу (показники завершення, зміни в поведінці, бізнес-результати)

6. Інтегрували Навчання в Бізнес-Цілі

Пов'язували L&D з квартальними бізнес-задачами

Що НЕ Спрацювало

- ✗ Одноразові зовнішні тренінги
- ✗ Загальне, стандартне навчання
- ✗ Навчання без вимірювання результатів
- ✗ Тільки фідбек (без чіткої траєкторії розвитку)

Звучить знайомо?



Руслан Коваленко, CEO @ SoftTrainer

Давайте обговоримо, як ми можемо **ефективно оцінювати та навчати ваші таланти**.

Ми пропонуємо **комплексний підхід** - залежно від ваших потреб. Усі рішення адаптуються під ваш запит.

Що ви отримаєте:

- Неупереджене поведінкове оцінювання, яке дійсно вимірює софт скіли
- AI-рольові ігри, де співробітники практикуються в реалістичних сценаріях
- Чіткі ROI дані, які показують прогрес "до" та "після" навчання

Забронюйте 30-хвилинний дзвінок із нами

[ТУТ](#)