

نقش آموزش نیروی انسانی

در

گسترش رقابت در صنعت بیمه

نویسنده : محمد فیروز فلاح راد

جامعه شناسان پیرو مکتب کارکردگرایی اعتقاد دارند که آموزش و پرورش نقش تداوم بخشیدن به جامعه را به گونه ای آرام بر عهده داشته و امید بقای جامعه را افزایش میدهد و بدین ترتیب در برقراری نظم اجتماعی (social order) مشارکت دارد.

در جوامع اولیه تقریباً همه افراد در آموزش سهیم هستند و حال آنکه در جوامع جدید دست کم بخش زیادی از آموزش بر عهده کسانی است که در این کار تخصص دارند، در عین حال در هر دو نوع جامعه آموزش عهده دار یگانگی اجتماعی، ثبات و توافق اجتماعی در جامعه است. جامعه از طریق آموزش و پرورش فرهنگ خود را به نسل های بعد انتقال میدهد و از آنجا که اینکار در جامعه های جدید از طریق سازمانهای پیچیده آموزشی دارای برنامه های مدون انجام میشود، معمولاً فرهنگی که انتقال داده میشود فرهنگ مسلط بر جامعه است.

از نظر رشد اقتصادی، سه عامل منابع طبیعی، سرمایه و منابع انسانی دارای اهمیت ویژه ای هستند و از آنجا که به کارگیری منابع طبیعی و سرمایه در گرو فعالیت انسانی است، آشکار است که نیروی انسانی متخصص به ویژه در نظام های نوین اقتصادی تا چه حد می تواند از عوامل زیر بنائی رشد اقتصادی باشد. پرورش نیروی انسانی متخصص در جامعه های نوین بر عهده نظام آموزشی کشورهاست که آموزش رسمی را بر عهده دارد و خانواده، دوستان، تلویزیون، کتاب، سینما، و دیگر وسایل ارتباط جمعی در کنار مدارس و دانشگاهها از عوامل آموزش غیر رسمی به حساب می آیند.

هر چند آموزش چه به صورت رسمی و چه به صورت غیر رسمی، یکی از فعالیتهای قدیمی انسان بوده است، بحث درباره آن به عنوان یک فعالیت علمی و انجام پژوهش و وضع نظریه آموزشی موضوعی نسبتاً تازه است.

برای روشن کردن این موضوع لازمست آموزش را همچون یک نهاد اجتماعی مورد بررسی قرار دهیم و مقصودمان را از بیان کلماتی همچون آموزش، پرورش، یادگیری و کارکردهای آن مشخص نماییم. و بعد از تعاریف علمی هر یک، نتایج حاصله از این روند را با توجه به تفاوتهای فردی و محیطی بررسی نموده تا مشخصاً منظور از رقابت علمی و سالم با رقابت ناسالم بیان گردد، و ادامه این روند منطقی نهایتاً به توسعه رقابت در بازار و رسیدن به آسایش، امنیت و رفاه اجتماعی و بالا رفتن پرداخت سرانه حق بیمه و فرهنگ سازی در صنعت بیانجامد.

هر چند که اصطلاح پرورش از واژه های قدیمی و پرکار در زبان فارسی است ، اما مقصود در اینجا معادل اصطلاح انگلیسی education می باشد که در زبان فارسی غالباً به آموزش و پرورش ترجمه شده است. چنانچه در ادامه بحث خواهیم دید ((آموزش)) و ((پرورش)) دو مفهوم مستقل با تعریفی مستقل می باشد. برای روشن شدن مطلب، ابتدا پرورش و بعد آموزش را تعریف می کنیم و سپس به مقایسه بین آنها می پردازیم.

بنابه تعریف، پرورش عبارت است از جریانی منظم و مستمر که هدف آن کمک به رشد جسمانی، شناختی، روانی، اخلاقی، اجتماعی، یا به طور کلی رشد شخصیت پرورش یا بندگان در جهت کسب هنجارهای مورد پذیرش جامعه ونیز کمک به شکوفا شدن استعدادهای آنها است.

بنابر این تعریف، يك نظام درست پرورشی هم فرد را در شکوفائی استعدادهای ذاتی اش کمک می کند و هم او را به عنوان يك شهروند مفید و متعهد به ارزشهای جامعه ای که به آن تعلق دارد پرورش میدهد. هدف عمده مدارس ابتدایی، راهنمایی، متوسطه و دانشگاهها پرورش دادن این گونه افراد است.

در تعریف آموزش و پرورش باید توجه داشت که این نهاد اجتماعی نه تنها با گذشت سالها دگرگون می شود بلکه در نقاط مختلف نیز شرایط متفاوتی دارد، علاوه بر این مفهوم آن در کشورهای مختلف فرق می کند. اگر نقش اجتماعی کردن آموزش و پرورش در تمام اجتماعات بشری علیرغم تنوع فرهنگی که وجود دارد بررسی شود، مشاهده میگردد که کیفیت و ماهیت انتقال ، در گذار جوامع از حالت سنتی به صنعتی سخت متفاوت است. در جامعه های سنتی انتقال دانش، اساساً متکی به دانش های بسته و محدود است و نوآوری در آنها بسیار کم دامنه و تصادفی است در حالیکه در جامعه های صنعتی ، نو آوری، به عنوان یکی از مبانی قدرت صنعتی و نیز یکی از عوامل اصالت فرهنگی ارج نهاده می شود.

ساخت يك اجتماع تنها وقتی از طرف اعضای آن تعیین می شود که آنها نسبت به ماهیت و شالوده آن ساخت آگاه بوده و در حقیقت در حکم موجودات اجتماعی باشند به اعتقاد افلاطون، آموزش و پرورش به مردان و زنان امکان می دهد که همه چیزها را در موضع و پایگاه راستین و در تمامیت آن مشاهده کنند. هنگامی که چنین دانشی وجود نداشته باشد و امکان تعیین کنندگی ساخت اجتماعی نیز مطرح نباشد، ساخت اجتماعی منحصر از طرف روابط و محدودیت های تاریخی تعیین می شود. در این صورت اشخاص به عوض این که معماران ساخت اجتماع باشند، قربانی آن می شوند.

از دیگر مفاهیمی که غالباً با مفهوم پرورش درهم می آمیزد مفهوم کارآموزی (Training) است که در زبان فارسی گاه به تربیت تعبیر شده است. این دو مفهوم کاملاً از یکدیگر متمایز هستند. هدف کارآموزی، بر خلاف پرورش، شکوفا ساختن استعدادهای همه جانبه افراد یا رشد شخصیت آنان نیست، بلکه منظور آن دادن فنون و مهارت‌های مورد نیاز به کارآموزان برای انجام شغل یا حرفه ای معین است.

به عنوان نمونه، هدف از تاسیس دوره های تربیت معلم، تربیت خلبان، تربیت فروشنده برآوردن اغراض و اهداف کلی پرورشی نیست بلکه منظور مجهز ساختن کارآموزان با روشها، مهارتها و فنون مورد نیاز حرفه های معلمی، خلبانی و فروشنده‌گی است. بنابر این کارآموزی را باید بخش کوچکی از پرورش دانست که هدف آن تربیت افراد برای پذیرفتن مشاغل و تخصصهای گوناگون است. تفاوت‌های بین نهادهای پرورش و دوره های کارآموزی را به شرح زیر می توان برشمرد :

۱- پرورش فرآیندی است گسترده و دراز مدت با هدفهای کلی و جامع در حالیکه کارآموزی فعالیتی است محدود و مشخص با هدفهای دقیق که معمولاً در مدت زمانی نسبتاً کوتاه انجام می گیرد.

۲- پرورش وظیفه نهادهای رسمی و دولتی یعنی مدارس و دانشگاههاست در حالیکه دوره های کارآموزی، بیشتر مؤسسات صنعتی، خدماتی، خصوصی و گاه دولتی، برای تامین نیروی انسانی متخصص خود تاسیس و اداره می کنند.

۳- در نظامهای پرورشی افراد آزادند تا با بهره گیری از امکانات فراوان نهادهای پرورشی، چون معلمان و متخصصان و درسهای مختلف و آزمایشگاهها و کتابخانه های متنوع، به پیروی از علاقه ها و استعدادهای متنوع خود، مسیرهای دلخواه خویش را برگزینند و رشته های مورد علاقه خود را دنبال کنند، اما در دوره های کارآموزی، کارآموزان موظفند علی رغم علاقه ها و استعدادهای مختلف خود، همگی به سمت هدفهای واحدی که در برنامه آن دوره در نظر گرفته شده اند پیش بروند و مهارتهایی را کسب کنند که حرفه مورد نیاز دوره های کارآموزی ایجاب می کند، به سخن دیگر، هدفهای نظام پرورشی بیشتر تامین کننده نیازهای پرورش یابندگان است در حالیکه هدفهای دوره کارآموزی معمولاً تامین کننده نیازهای سازمان اداره کننده آن دوره است.

◀ آموزش :

برخلاف پرورش و کارآموزی، آموزش (teaching) نه يك نهاد است نه يك دوره، آموزش به فعالیتهایی گفته میشود که در خدمت پرورش و کارآموزی قرار دارند. معمولاً فعالیتهایی را که معلم به تنهایی یا به کمک مواد آموزشی انجام میدهد آموزش می نامند. خواه این معلم در دبستان مشغول آموزش باشد، یا در دبیرستان، دانشگاه یا يك دوره کارآموزی کوتاه مدت، بنابر تعریف، آموزش عبارتست از فعالیتهایی که به منظور ایجاد یادگیری در یادگیرنده، از جانب آموزگار یا معلم طرح ریزی می شود و بین آموزگار و يك یا چند یادگیرنده به صورت کنش متقابل (interaction) جریان می یابد.

جای تذکر است که این تعریف به آموزش رو در روی کلاسی محدود میشود، زیرا در آن بر کنش مقابل بین معلم و یادگیرنده تاکید شده است و انواع دیگر آموزش مانند آموزش از طریق رادیو، تلویزیون، کتاب و از این قبیل را که در آنها کنش متقابل یا رابطه دو جانبه رودرروی وجود ندارد شامل نمی شود.

با اینحال آموزش را میتوان به نحوی جامع تر تعریف کرد، آن طور که علاوه بر آموزش رو در روی کلاسی، سایر انواع آموزش را نیز شامل گردد. بنا بر این می توان گفت آموزش به هر گونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح ریزی شده ای گفته میشود که هدف آن ایجاد یادگیری در یادگیرندگان است.

◀ مقایسه آموزش با پرورش

۱- پرورش يك جریان وسیع و مستمر است که در مدت زمانی نسبتاً طولانی انجام می گیرد در صورتی که آموزش به فعالیتهایی مشخص و محدود اطلاق می شود.

۲- هدف عمده مدارس، پرورش افراد است و آموزش و سیله پرورش است. پس هر زمان که يك جریان پرورشی به راه می افتد، این جریان به کمک آموزش صورت می پذیرد زیرا بدون آموزش، پرورش به ویژه پرورش رسمی میسر نمی گردد.

۳- چون پرورش جریانی وسیع و مستمر است، دارای هدفهای کلی و غائی نسبتاً دیررس است، اما آموزش يك فعالیت مشخص و دقیق است، لذا هدفهای آن دقیق تر و مشخص تر و زودرس تر از هدفهای پرورش است. با توجه به همین مطلب، صاحب نظران برای هدفهای پرورشی اصلاح غایتهای پرورشی (educational goals (aims به کار می برند و اصطلاح هدفهای آموزشی (instructional objectives را به آموزش اختصاص می دهند.

۴-آموزش معمولاً به وسیله آموزگار و در جای معینی مثل کلاس درس انجام می گیرد ، اما در پرورش تمام عوامل آموزشگاه (از آموزگار تا ناظم و مدیر و کتابخانه و دانش آموزان) و عوامل خارج از آموزشگاه (پدر و مادر و مسجد و سینما و رادیو و تلویزیون و مطبوعات) موثرند.

۵-هدفهای کلی و غایی پرورش رسمی را برنامه ریزان و معمولاً در سطح وزرات پرورش تهیه و تدوین می کنند، اما هدفهای دقیق و مشخص آموزشی دروس مختلف را غالباً خود معلمان، در رابطه با هدفهای پرورشی، تدوین می نمایند.

اگر دستیابی به هر نوع ساخت اجتماعی به عنوان ایده آل شناخته شود، ساختنی که بتواند به اعضای اجتماع امکان دهد تا تمامی قوا و استعدادهای خود را بروز دهد و زندگی را در نهایت کامیابی ممکن بگذرانند ، عملاً هدف آموزشی و پرورشی خواهد بود. این نوع از آموزش و پرورش می تواند به افراد امکان دهد تا مسائل جامعه خویش را با مسائل و گرایش های خودشان ربط دهند، به نحو فعالی در حل این مسائل مشارکت داشته باشند و بالاخره به دنبال تحصیل آنچنان مهارتهای از نظر جسمی و ذهنی بروند که آنان را در تعقیب هدفهای فردی و جمعی به نحو موثری یاری دهد.

کارکرد آموزش و پرورش در همه جا کمک به تداوم جامعه انتقال اندیشه ها از نسلی به نسل دیگر و پرورش جوانان برای پذیرش نقشهای فعال در فرهنگ جهانی است. بنابر این آموزش و پرورش نوعی تعمق و درون نگری در خود فرهنگ است و در اجتماعات پیچیده و در حال دگرگونی، آشکار کننده برخی از تضادهای ارزشی میان هنجارهای واقعی و آرمانی که در همه فرهنگ ها کم و بیش مطرح است می باشد و بالاخره آموزش و پرورش وسایل ارزشیابی انتقادی نسبت به سنت های گذشته را فراهم می کند به این دلیل است که آموزش و پرورش نقشهائی مکمل و گاه تضاد آفرین ایفا می کند ، چرا که در عین حال هم به نگاهداری و هم به نو آوری می پردازد.

❖ یادگیری

برای یادگیری تعریفهای مختلف وجود دارد که هر يك از آنها به جنبه های خاصی از فرایند یادگیری تاکید می کند و جنبه های دیگر آن را نادیده می گیرد اما جامع ترین تعریفی که از یادگیری میتوان ارائه داد اینست : یادگیری یعنی ایجاد تغییر نسبتاً پایدار در رفتار بالقوه یادگیرنده ، مشروط بر آنکه این تغییر بر اثر اخذ تجربه رخ دهد. ویژگیهای مهم این تعریف عبارتست از تغییر نسبتاً پایدار ، رفتار بالقوه و تجربه .

در ادامه این ویژگیها را توضیح می دهیم:

۱-کاربرد اصطلاح تغییر نسبتاً پایدار یا ثابت به این منظور است که تغییرات موقتی رفتار را که حاصل عوامل انگیزشی، هیجان ، خستگی است از حوزه یادگیری بر کنار کند از آنجاکه تغییرات

ناشی از این عوامل موقتی و گذرا هستند آنها را نمی توان به یادگیری نسبت داد . به عنوان مثال ممکن است بر اثر خستگی ، در رفتار شخص تغییراتی ایجاد شود، اما پس از استراحت و رفع خستگی رفتار او به حالت اول باز خواهد گشت.

۲- کاربرد اصطلاح رفتار بالقوه یا توان رفتاری **behavior Potential** حاکی از آن است که یادگیری بر نوعی ایجاد توانائی در فرد دلالت می کند و ما با مراجعه به رفتار بالفعل یا عمل آشکار او، این توانائی را استنباط می کنیم. وقتی رفتار انسانها تغییر می کند ما استنباط می کنیم که در آنها یادگیری ایجاد شده است. موجودات زنده از یادگیری توانائی انجام اعمال را کسب می کنند و بعضی اوقات این توانائی به طور نهائی باقی مانده و نمود آن به صورت تغییر رفتار، تا مدتی به تاخیر می افتاد .

برای مثال : يك فرد که در کلاس راه و روش های فروش بیمه نامه شرکت می کند ممکن است مطالب را به خوبی آموخته باشد، اما تا فرصت برای استفاده عملی از مطالب آموخته شده پیدا نکند، تغییری در رفتار او مشاهده نخواهد شد. مطالب بالا ما را به تمایز بین یادگیری و رفتار هدایت می کند . چنانکه گفته شده، یادگیری نوع توانایی است که بر اثر تجربه در فرد ایجاد می شود، و از آن به عنوان يك متغیر فرضی یاد می شود که تنها از طریق مراجعه به رفتار آشکار فرد می توان از وقوع آن اطلاع حاصل کرد.

بنابر این، ما برای کسب اطلاع از میزان یادگیری فرد به رفتار قابل مشاهده یا به اصطلاح دقیق تر عملکرد **Performance** او مراجعه می کنیم. عملکرد نیز مانند رفتار، آشکارا به جنبه قابل مشاهده یادگیری اشاره می کند، اما تفاوت رفتار با عملکرد در آن است که رفتار به هر گونه عمل مشخص گفته می شود در حالیکه عملکرد به نتیجه عمل فرد اشاره می کند که در ارزشیابی از میزان یادگیری او مورد استفاده قرار می گیرد.

۳- کاربرد اصطلاح تجربه **experience** در تعریف یادگیری بر این نکته تاکید می کند که تغییراتی که ناشی از تجربه نیستند یادگیری به حساب نمی آیند مانند، عوامل انگیزشی و هیجان ، خستگی، رشد کردن، بالغ شدن و پیر شدن. بنابر اینها تغییراتی که بر اثر تجربه یادگیری حاصل میشوند یادگیری به حساب می آیند. منظور از تجربه در این تعریف تاثیر محرکات بیرونی و درونی بر یادگیرنده است. بنابر این خواننده يك کتاب ، گوش دادن به يك سخنرانی ، تفکر درباره يك موضوع و نظایر اینها تجربه هستند و می توانند به یادگیری منجر گردند. مثلاً فرشته ای که در صنعت بیمه فعالیت می کند و قادر به فروش بیمه نامه ای غیر از شخص ثالث نیست برای اینکه به او یاد داده شود که بیمه نامه غیر از شخص ثالث بفروشد به او محرکي ارائه میشود . این محرک آموزش سازمان مربوطه برای فروش بیمه نامه مطلوب می باشد. فرد بعد از دریافت یا کسب تجربه قادر میشود بیمه نامه های دیگری هم بفروشد. پس وقتی محرکی بر یاد گیرنده اثر بگذارد به نحوی که رفتار او در پایان مدتی که محرک موثر بوده

(در مقایسه با قبل از زمان تاثیر گذاری محرك) تغییری حاصل کند، گفته میشود که یادگیری صورت گرفته است.

◀ مقایسه آموزش با یادگیری

در تعریف آموزش گفته شد که آموزش به فعالیتهای هدف دار معلم که برای ایجاد یادگیری در یادگیرنده به صورت کنش متقابل بین معلم و یادگیرنده جریان می یابد اطلاق میشود. از مقایسه تعریفهای یادگیری و آموزش به این نتیجه می رسیم که بین فرایندهای یادگیری و آموزش تفاوت وجود دارد. یادگیری همیشه معطوف به یادگیرنده است، اما آموزش مستلزم فعالیت متقابل بین حداقل دو نفر (معلم و یادگیرنده) است. البته معنی این مطلب آن نیست که یادگیری و آموزش دو فرایند نا مرتبط هستند در واقع این دو به هم وابسته اند. یادگیری هدف است و آموزش وسیله رسیدن به این هدف اما با وجود این وابستگی، آموزش و یادگیری دو فرآیند مستقل هستند.

از آنجا که یادگیری و آموزش دو فرآیند مجزا و مستقل هستند، می توانند دارای پژوهشها و نظریه های مستقل باشند. نظریه یاد گیری صرفاً به پدیده یادگیری می پردازد، یعنی آن تبیین کننده چگونگی یادگیری و توصیف کننده شرایطی است که یادگیری در آن صورت می گیرد. اما نظریه آموزشی پیش بینی کننده و کنترل کننده راههایی است که در آن رفتار يك فرد (معلم) بر فرد دیگر (دانش آموز) اثر می گذارد. قوانین و نظریه های یادگیری در نتیجه پژوهشهای تجربی کشف می شود و جنبه اکتشافی دارند، در حالیکه قوانین و نظریه های آموزشی را غالباً وضع می کنند و جنبه قرار دادی دارند.

◀ انگیزش

انگیزش به حالتیهای درونی ارگانیسم که موجب هدایت رفتار فرد به سوی نوعی هدف می شود اشاره می کند. به طور کلی، انگیزش را می توان به عنوان نیروی محرك فعالیتهای انسان و عامل جهت دهنده آن تعریف کرد.

انگیزه، اصطلاحی است که غالباً با انگیزش مترادف به کار میرود. با این حال می توان انگیزه را دقیق تر از انگیزش، به عنوان حالت مشخص که سبب ایجاد رفتاری معین میشود تعریف کرد. به سخن دیگر، انگیزش عامل کلی مولد رفتار به حساب می آید. در حالیکه انگیزه را علت اختصاصی يك رفتار مشخص می دانند. از لحاظ پرورشی، انگیزش هم هدف و هم وسیله است.

به عنوان هدف، ما از فروشندگان بیمه نامه می خواهیم نسبت به تکنیک ها و روشهای فروش علاقه کسب کند. از این رو تمام برنامه های درسی که در آنها فعالیتهای مذکور لحاظ شد است دارای هدف انگیزشی است.

به عنوان وسیله، انگیزش مانده آمادگی ذهنی یا رفتارهای ورودی يك پيش نیاز یادگیری به حساب می آید و تاثیر آن بر یادگیری یکی از امور بدیهی است.

اگر فرد مذکور نسبت به روشهای مختلف فروش بیمه نامه بی علاقه باشد احساس نیاز نخواهد کرد، به توضیحات معلم توجه نخواهد کرد، تکالیف خود را با جدیت انجام نخواهد داد و بالاخره پیشرفت چندانی حاصل نمی شود. اما اگر علاقه آنها نسبت به مطالب بالا باشد احساس نیاز در او به وجود آمده به توضیحات معلم با دقت گوش خواهند داد، تکالیف درسی خود را با جدیت انجام خواهند داد، به دنبال کسب اطلاعات بیشتری در زمینه مطالب خواهند رفت و هم پیشرفت زیادی حاصل میشود.

➤ اصول کلی آموزشی فروش بیمه نامه

با توجه به مطالب ارائه شده در ادامه ، اصول کلی آموزش در قالب يك طرح آموزشی برای آموزش يك فرد جهت فروش بیمه نامه ارائه می گردد:

۱-تدارکات پیش از یادگیری: یادگیرندگان، پیش از یادگیری هر مطلب تازه، باید پیش نیازهای ویژه آن مطلب را آموخته باشند. علاوه بر این آمادگی که معمولاً از طریق یادگیری مطالب دروس پیش نیاز قبلی حاصل میشود در لحظه اجرای روش آموزشی خود یادگیرندگان را برای یادگیری مطلب تازه آماده می کنند و مشخص می گردد که چه مقدار از آموخته های قبلی ممکن است به یادگیری مطلب جدید کمک کند یا در راه یادگیری تازه مانع ایجاد نماید. برای مثال برای تربیت فروشندگان در صنعت بیمه ابتدا باید هدفهای فروش بیمه نامه را مشخص نموده و خلاصه ای از نتایج آن را در اختیار یادگیرندگان قرار داد، تا سطح آمادگی آنها را برای پذیرش مطالب تازه از جمله روشها و تکنیک های فروش بالا برد.

۲-ایجاد انگیزش در یادگیرندگان: انگیزش یا علاقه به موضوع، یادگیری را به مقدار زیاد افزایش می دهد. این علاقه مندی یادگیرندگان را از راههای مختلفی می توان افزایش داد معمولاً از راه متقاعد کردن یادگیرندگان بر اینکه یادگیری مطلب مورد نظر برای پیشرفت آنها ضروری و مفید است . مثلاً ارتقاء در آمد مادی يك فروشنده بیمه نامه به او انگیزش کافی خواهد داد تا به مطالب ارائه شده توجه کافی نماید.

۳- تهیه سرمشق یا نمونه ای از عملکرد نهائی : بهتر است در صورت امکان مثال یا نمونه ای از آنچه یادگیرنده در پایان یادگیری باید تولید کند در اختیار وی قرار گیرد. برای مثال الگو قرار دادن روشهایی که يك فروشنده موفق به کار برده است و به نتایج موفقیت انگیزی رسیده است برای فروشنده گان تازه کار ، یادگیری را آسان می سازد و به فعالیتهای یادگیری آنان جهت می دهد.

۴- شرکت فعال یادگیرنده در امر یادگیری : یادگیرندگان در شروع یادگیری می توانند از سرمشقتها و نمونه هایی که در اختیارشان قرار گرفته استفاده کنند اما پس از مراحل مقدماتی یادگیری ، شرکت فعال یادگیرندگان در جریان یادگیری بسیار ضروری و مفید است ، در واقع یادگیری از طریق آنچه که یادگیرنده انجام می دهد صورت می پذیرد نه از طریق گفته ها و رفتارهای معلم . در مثال عنوان شده وادار نمودن یادگیرنده برای انجام دادن عملی روشهایی که مورد بحث می باشد و منجر به فروش بیمه نامه میشود بسیار موثر است .

۵- هدایت یادگیرندگان : در مراحل مقدماتی یادگیری، دانش آموزان و دانشجویان را باید در انجام رفتارهای تازه آموخته شده هدایت کرد اما به تدریج که آنها در کار خود مهارت کسب می کنند باید از دادن راهنماییهای غیر لازم کاست تا اینکه سرانجام آنها بتوانند به طور مستقل به انجام دادن تکالیف یادگیری خود بپردازند برای مثال آموزش اصول بیمه ، شرایط و مقررات حاکم بر قوانین بیمه ای و شرایط عمومی بیمه نامه ها مقدمه اصلی بر فروش بیمه نامه میباشد، یادگیرنده ای که مراحل فوق را گذرانده و از طرف سازمان مر بوطه هدایت می شود سرانجام فروشنده ای موفق خواهد شد. و نهایتا می تواند به صدور انواع بیمه نامه در واحد مر بوطه، سازمان خود را در انجام کارها یاری نماید.

۶- تمرین : فرصتهای لازم باید در اختیار یادگیرندگان قرار گیرد تا مطالب و مهارتهای تازه آموخته را تمرین و تکرار کند، این عمل مهارت یادگیرنده را در انجام فعالیتهای یادگیری بالا می برد و فراموشی را به تعویق می اندازد.

۷- آگاهی از نتایج کار : یادگیرندگان را باید به طور مرتب و بلافاصله بعد از انجام هر فعالیت یادگیری از نتایج کارشان مطلع ساخت پژوهشها نشان داده اند که تمرین بدون اطلاع از نتیجه کار تاثیری بر یاد گیری ندارد ، اما آگاهی از نتایج پاسخها و فعالیتهای یادگیرنده در بهبود کیفیت کار او تاثیر بسزا دارد.

۸- رعایت مراحل آموزش : موضوع و هدفهای آموزش را باید طوری ارائه داد که یادگیرندگان ابتدا با مطالب آسان و آشنا روبه رو شوند و به تدریج سطح دشواری مطالب و مسائل درسی افزایش یابد. رعایت این توالی امکان کسب موفقیت مرحله به مرحله برای یادگیرندگان فراهم می آورد. مثلاً آموزش درباره پرداخت خسارت در صنعت بیمه به یادگیرندگان قبل از تدریس و تبیین اصول و مفاهیم اولیه بیمه راه به جایی نخواهد بود.

۹- رعایت تفاوت‌های فردی : یادگیرندگان مختلف با سرعت‌های متفاوت می آموزند. روش آموزشی باید به گونه ای طرح ریزی شود که یادگیرندگان بتوانند با سرعت متناسب با توانایی‌های خود پیش بروند. بعضی از یادگیرندگان نیاز به توجه و حمایت بیشتری دارند و لازم است تکالیف و تمرین‌های بیشتری انجام دهند تا بر هدفهای آموزشی مسلط گردند ، در حالی که برخی با اندک راهنمایی می توانند راه خود را بیابند و سریعاً به مقصود برسند.

۱۰- اجرای فعالیتهای متنوع آموزشی : لازم است فعالیتهای آموزشی فراوان و متنوع باشد . باید علاقه یادگیرنده را به یادگیری مطالب درسی برانگیخت، موضوعات و مسائل را توضیح داد، فعالیت یادگیری افراد را هدایت نمود، مشوقها و تقویت کننده های مفید را شناسائی کرد و رفتارهای یادگیرندگان را زیر نظر گرفت و هدایت نمود.

برای تربیت يك فروشنده موفق در صنعت بیمه در يك طرح كلان رعایت موارد فوق بسیار ضروری به نظر میرسد.

❖ مؤخره

در کشورهای صنعتی پیشرفته، عوامل اقتصادی و اجتماعی بر ساخت و سازمان آموزش عمومی بسیار موثر بوده است و آن را به سوی نیازمندیهای اقتصادی ، بازرگانی و صنعتی، و تقاضای تکنولوژی پیچیده و در حال تکوین دائمی سوق داده است. اجرای نظام آموزش و پرورش همگانی ، از میان رفتن ساخت قدیمی طبقاتی در جامعه و ظهور طبقه شاغلین متخصص که از طریق کسب مهارتها و یا گذاراندن امتحانات خاص برگزیده میشوند همه این عوامل سبب دگرگونی بنیادی در الگوهای آموزش گردیده است، تا آموزش بتواند با تغییراتی که در ساخت اجتماعی پدیده آمده است هماهنگ باشد و از طرف دیگر گرایش های نوینی را تعقیب کند. پس از انقلاب صنعتی ، تکنولوژی نیز رشد خارق العاده ای به خود دید و ضرورت انباشته کردن و بهره برداری از روشهای علمی را مطرح کرد . آنچه از این واقعیات نتیجه شد ، تمایز میان علم محض و علم

کاربردی بود، که مساله علم برای علم و علم در خدمت صنعت و اقتصاد را مطرح کرد. شرایط کشورهای صنعتی پیشرفته، سبب گردیده که نظام آموزشی در این کشورها مواجه با برخی دگرگونیهای اساسی و یا حتی در مواردی حالات بحرانی گردد. گرایش به تحصیل روز افزون است و برای پاسخ گوئی به این نیاز منابع عظیم مالی و انسانی مورد احتیاج است. از آنجائی که جامعه صنعتی به تعداد زیادی از فارغ التحصیلان دانشگاهی نیازمند است، سازمان آموزشی موظف خواهد بود که جذب تعداد قابل توجهی از نیروی انسانی را مورد توجه قرار دهد، چرا که جامعه نمی تواند در انتظار پرورش برگزیدگان بطور خود به خودی بماند و به طرح ریزی کلی قناعت کند.

در اجتماعاتی که تخصیص مشاغل بر اساس مهارتهای آموزشی صورت می گیرد، این انتخاب به صورت یکی از کارکردهای مهم آموزش در خواهد آمد. در اجتماعات نوین این تصور مطرح است که انتخاب بهترین شخص برای يك شغل معین متکی بر این ملاکها نیست که او کجا زندگی می کند، به چه گروه هایی وابسته است والدین او به کدام طبقه اجتماعی تعلق دارند، روش های انتخاب در آموزش با این هدف تدوین شده اند که با استعداد ترین افراد را انتخاب کنند.

امروز یکی از نکات مورد توجه جامعه شناسان آموزش و پرورش این است که بررسی کنند نظام های آموزشی در کار انتخاب تا چه حد فارغ از پیشینه اجتماعی افراد است و بر اساس سنجش واقعی تواناییهای فردی قرار دارد.

به عبارت دیگر امروزه ما در مقابل این سؤال قرار داریم که آیا نظام های آموزشی لایق ترین افراد را برای مشاغل مهم و دشوار انتخاب می کنند و یا اینکه عملکرد آنها اساساً در این جهت است که فرزندان برگزیدگان را در پایگاههای شغلی رفیعی که خود آنها قرا ردارند استقرا ردهند؟ و آیا نظام های نوین آموزشی به طبقه، گروه نژادی و یا ساکنین محل خاصی امتیازان ویژه ای نمی دهد؟

جواب کوتاهی که به این سوالها می توان داد این است که در اغلب کشورها نظام آموزشی در دو جهت کار می کند، یعنی هم یکی از عوامل تحرك اجتماعی است و هم با رویه ای محافظه کارانه در صدد تحکیم موقعیت های اجتماعی مبتنی بر پایگاههای اجتماعی غیر مکتسب است. بدیهی است که این امر در زمانها و مکانهای مختلف دارای درجات متفاوتی از اعتبار است.

یکی از عوامل موثر بر درجه پیشرفت و متمدن بودن يك جامعه کوشش کسانی است که در صنعت بیمه آن کشور فعالیت می کنند چرا که ضریب امنیت و آسایش و رفاه اجتماعی را بالا می برند، به عبارتی بالا بودن پرداخت سرانه حق بیمه در جامعه رشد اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی آن را مشخص می نماید. بدیهی است آموزش دائمی فعالان صنعت بیمه بر اساس نیازهای هر

جامعه بنا بر تعاریف و مطالبی که عنوان شد خود به خود منجر به رفاه بیشتر بیمه گذاران و فرهنگ سازی در این امر خواهد شد. چرا که یکی از نیازهای امروزه هر جامعه ای انتقال اطلاعات می باشد، خصوصا در فعالیت های اقتصادی و بازرگانی هر شرکت یا کمپانی که اطلاعات بیشتر و جامع تری با توجه به نیازهای افراد منتقل کرده و شرایط بهتر را پیشنهاد کنند، گوی سبقت را از دیگر رقبا خواهند ربود و نیاز کمتری به لابی ها، توصیه ها، سفارشها و روشهای آزمون و خطا در فروش بیمه نامه که خود پتانسیل فروشنده را برای رسیدن به الگوی فروش موفق به شدت کاهش داده و زمان رسیدن به این الگو را طولانی می نماید و دیگر مواردی از اینگونه پیدا خواهد شد و در نتیجه رقابت ناسالم و غیر علمی جای خود را به رقابت علمی و آگاهانه و سالم خواهد داد.

فروشنده ای که علمی آموزش دیده و تواناییها و محدودیت های خود را می شناسد، آگاهانه عمل نموده و عزت نفس بالاتری کسب می نماید و این خود به خود منجر به ایجاد رقابت با سایر فروشندگان خواهد شد و دیگران را مجبور میکند تا راهکارهای علمی نوینی در جهت مقابله با وی اتخاذ کند در نتیجه بازار بیمه پویا شده و انگیزه خرید بیمه نامه را افزایش میدهد، نهایتاً در صد موفقیت فروشنده ای که بر اساس آموزشهای سازمانی عمل می کند را افزایش میدهد. این روند حتی با وجود تعدد شرکتهای بیمه گر نه تنها عرصه را بر دیگر رقبا تنگ نمی کند، بلکه بخشهای آموزشی هر شرکت را وادار می نماید تا بر اساس الگوهای موفق که منجر به تولید بیشتر میگردد، بر نامه ریزی کرده تا علاوه بر حفظ سهم بازار خود به دنبال بازارهای بالقوه و جدید باشد طبیعتاً این پروسه منجر به افزایش حجم بازار میگردد.

در پایان امیدوار است با توجه اینکه تعداد شرکتهای بیمه در کشورمان روبه فزونی است، امر آموزش منابع انسانی موجود و فعال در این صنعت شکل منسجم و علمی به خود گرفته تا نهایتاً رشد، شکوفائی، امنیت، آسایش و رفاه هر چه بیشتر آحاد جامعه که آرزوی همگان می باشد میسر گردد.

محمد فیروز فلاح راد

نماینده گی بیمه آسیا