

教育與訓練



「教育」、「訓練」是我們常常聽到的名詞，可是教育與訓練到底有沒有差別呢？現在我們來深入探討一下。

每一個人從出生開始是什麼都不懂的，隨著漸漸長大，就一直跟著父母和家人學習，學說話、學走路、學吃喝拉撒、學規矩、……，到了 3、4 歲許多小孩就開始進入幼兒園由老師帶領參與團體學習。滿 6 歲以後所有的孩子都必需開始接受政府強制的正式義務教育，國小要六年加上國中三年，畢業後有能力的話，可以再繼續進入高中高職，甚至再進大學、研究所，這個過程，一般稱為接受「教育」。進入職場後，還是要參加公司安排的各種「職前訓練」、「在職訓練」等培訓，這時稱作「訓練」的就比較多了，當然也有些公司把這些培訓活動合稱為教育訓練。

嚴格的說來，「教育」和「訓練」還是不同的。「教育」著重的是基本能力的發展，具有廣泛性、基礎性與啟發性，能使受教人員的基本知識、人格態度、聰明才智……等得以提昇和發揮，有助於未來的成長和潛力啟發。所以說教育改變的是一個人的「思維」，由於所需的養成時間很長，一般都是由專業的教育機構來辦。而「訓練」則強調現學現用，課程時間較短，內容偏重目前工作上直接相關的行業知識、技能、工作方法、公司規章制度……等，對受訓人員的影響是立竿見影，改變的是「技藝」，效果馬上看得見，一般都是由職場的人力資源部門來辦。

可是現在有一種說法，認為教育機構(即學校)過去的教育內容，太過抽象，忽略了實用，以致與就業後的需求脫節，是否也應重視最後一哩的銜接，因此在九年基礎義務教育以後，高職、專科和技術學院、科技大學是否也該多強調實用的課程而作些調整，這也就是社會對教育機構要求多負擔一些訓練的功能。同樣的，職場的人資部門難道只辦些技能性的訓練就好了嗎？同樣的，也有些企業機構的 CEO，質疑教育訓練花了那麼多錢，好像也沒看到成果。而另

一方面也有很多員工對公司主辦的在職教育訓練課程不感興趣，甚至認為是浪費時間。問題出在哪裡呢？

盧森布魯國際旅遊公司總裁在他的《顧客第二》一書中提出的觀念，我覺得很好，值得我們參考學習。他們公司的訓練課程不是只限於與旅遊業有關的課程，反而是更強調理念、態度和文化層面的培訓。由於他們的教育訓練課程特殊且非常有趣，甚至還吸引了客戶和非客戶來參加。最初，他們在建立公司教育訓練架構時，也是只著重在與業務有關的技術層面需求，直到這些課程都發展完善後才發現員工對訓練的需求並不是只限於技術資訊，在課程中他們也提出許多顧客服務方面假設性的、有感而發的、無形層面的問題或是屬於哲理性、理念上的問題，有鑑於此，他們開始加入愈來愈多哲學層次的課程。

員工需要知道怎麼提供顧客服務(技術層次)以外，如果也知道公司服務背後的基本理念，例如企業文化、文化差異，甚至於幫助自己實現職業生涯、個人待人處世成長的目標，那一定會激起員工主動願意學習的動機，怎麼會沒有效果呢？公司提供的訓練課程不僅希望有助於員工的專業，同時也以改善員工的個人生活為目標，因此課程內容包羅萬象，從技術訓練到電話禮儀；從情緒智慧到說話技巧；從 21 世紀到多元社會；從自我發展到專案管理……等應有盡有。所有的課程都開放員工選擇，也有些課程是針對特定的員工而設計，員工也可以自己提出需求。他們有「新進員工訓練」、「午餐學習課程」、「小組長培訓課程」及各種名稱的研習營，開的課程真是五花八門。例如：認知與現實、如何處理困難的狀況、電子郵件禮儀、簡報技巧、食物與健康、組織技巧、面對變化、如何專業地漫遊網際網路、個人理財、個人壓力管理、我適合當主管嗎、公司營運基本標準、商業與財務訓練、領導能力發展、行銷技巧……等等，再提醒一下，他們是一個國際旅遊公司。上課方式也很靈活，融合了講課、個案研究、角色扮演、模擬活動……等，著重參與、互動、分享並充滿樂趣。

以「認知與現實」課程為例，此課程主要是讓參與的員工討論個人認知的重要性，同時必需體認他人的認知與自己的認知不一定相同。參與的學員二人一組，面前放置幾個裝有不同粉末狀物質的容器，其中一人眼睛矇上布，另一個不矇眼。先由矇眼的學員用手摸每個容器裡的東西並說出是什麼，沒矇眼的學員則不能摸只能用看的，也說出每個容器的是什麼。有意思的是，一個人看一個人摸，很少有哪一組配對兩個人的意見是一樣的。當然，容器裡的東西都是粉末或細顆粒狀的，可能是：麵粉、太白粉、糖粉、鹽、痲子粉、紅糖、泥土、沙子、玉米粉、胡椒粉、梅子粉、辣椒粉、洗衣粉、碱粉……等等，這些都不是那麼容易分辨的。此項活動充分說明了別人有時是以完全不同角度來看同一件事情，不要忘了他人的觀點也會有一定的價值，尤其不要忽略了自己同

事、客戶的想法；在家庭生活中，同樣的也不能忽視任何一個家人與你不同的看法！

他們認為：每一個人都是願意學習、願意成長的，而只要一個人想學就沒有學不會的東西，所以許多課程都是任由員工自由參加並不強迫，但是員工的參與意願都很高。一家公司的成長其實是員工成長的凝聚，公司若能不斷提供員工進修機會，除了能立即改進公司營運狀況外，也是為未來做投資！

我們要銘記：

「如果公司是因為員工的知識技術而雇用他，那麼得到的永遠是他已經擁有的，若員工在公司裡能夠發揮他的思維潛力，就能擴大其知識，公司得到的當然也就會愈多！」