

УДК 159.9:331

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**А.С. Соколова**

Тверской государственный университет

Статья посвящена описанию программы психологического сопровождения профессиональной деятельности специалистов службы технической поддержки, направленной на повышение их профессиональной успешности. В ходе исследования впервые построена модель профессионально важных качеств специалистов, на основе которой разработана научно обоснованная программа психологического сопровождения их профессиональной деятельности. Описаны ключевые принципы построения программы, доказана ее эффективность. Программа является готовым инструментарием для психологов-практиков, работающих с указанной профессиональной группой.

***Ключевые слова:** специалист службы технической поддержки, программа психологического сопровождения, принципы построения программы, модель профессионально важных качеств специалистов, эффективность программы.*

Значимость информационных технологий в жизни современного человека возрастает с каждым днем, как в профессиональной, так и в личной сферах. При этом обучение использованию персонального компьютера, программного обеспечения, технических устройств в подавляющем большинстве происходит вне специализированных курсов, их практическое использование зачастую требует профессиональной технической поддержки. Для того чтобы эта поддержка была профессиональной не только в техническом, но и в коммуникативном аспектах, так важно оказание своевременного психологического сопровождения специалистам службы технической поддержки (далее – СТП), деятельность которых направлена на поддержание работоспособности пользователей. В рамках профессиональной подготовки специалистов основное внимание уделяется техническим навыкам и почти не затрагивается вопрос развития социально-психологических качеств и навыков. В связи с этим нами была разработана программа психологического сопровождения профессиональной деятельности специалиста СТП.

Под психологическим сопровождением мы понимаем непрерывную, системную, личностно-ориентированную деятельность, направленную на использование теоретических и практических знаний



Отметим, что опыт – это структурная составляющая личности профессионала, которая наиболее легко поддается воздействию и изменению, в то время как остальные составляющие, и в особенности характерологические и темпераментальные качества, поддаются воздействию чрезвычайно сложно либо не поддаются ему вообще. И именно на эти качества необходимо обращать особое внимание на этапе профессионального отбора. При этом факторы, имеющие наибольшее значение в детерминации факторов профессиональной успешности, могут быть условно объединены в три группы: интеллектуальная сфера, коммуникативная сфера, а также сфера стрессоустойчивости. Основное воздействие в ходе психологического сопровождения будет оказано на две последние сферы, поскольку интеллектуальным способностям, профессиональным знаниям, умениям и навыкам большое внимание уделяется в ходе профессиональной подготовки специалистов.

Опора на *принципы личностного подхода* [1] определяет ориентацию на свободный выбор субъектом деятельности путей профессионального становления и ответственность за этот выбор. Методы, отобранные нами для реализации сопровождения, опираются на принципы личностного подхода, позволяют учитывать личностные особенности тех, на кого направлено воздействие, предполагают возможности самореализации в процессе обучения.

Опора на *принципы системного подхода* [2] предполагает неразрывность отдельных направлений сопровождения. Разработанная нами система психологического сопровождения профессиональной деятельности специалиста СТП представляет собой систему из взаимосвязанных элементов.

*Содержание программы* психологического сопровождения представлено на рис. 2. Ключевым элементом программы – серия тренингов: тренинг коммуникативных умений, тренинг управления стрессом, тренинг развития эмоционального интеллекта. Каждый последующий тренинг основан на результатах прохождения предыдущего и предъявляет более высокие требования к уровню способности участников к рефлексии. По итогам прохождения каждого тренинга осуществляется посттренинговое сопровождение в форме психологического консультирования, цель которого – помочь каждому участнику применить в реальных профессиональных ситуациях полученные на тренинге знания и умения с учетом индивидуальных особенностей, обсудить и устранить индивидуальные профессиональные проблемы, связанные с данной тематикой. Как дополнительный метод применяется психологическое просвещение в форме лекций, темы которых основаны на тематике тренингов, цель – закрепление и углубление полученного материала (рис. 2).

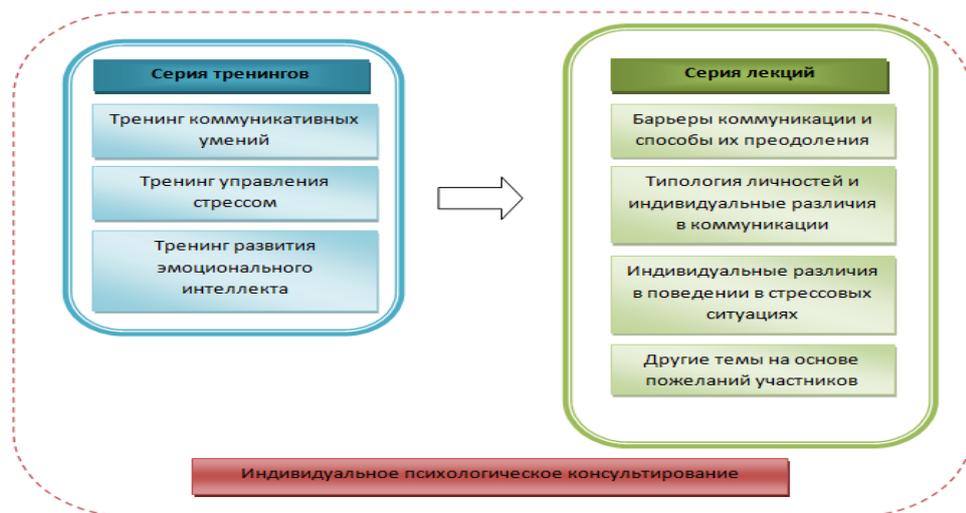


Рис. 2. Система психологического сопровождения профессиональной деятельности специалистов СТП

Для *определения эффективности* разработанной программы психологического сопровождения нами были отобраны две гомогенные группы (экспериментальная и контрольная), в каждой из которых – 14 респондентов. Все респонденты обладают низким уровнем профессиональной успешности, имеют стаж работы в должности специалиста СТП не менее одного года, возраст – от 21 года до 36 лет. В ходе предварительно проведенного исследования подтверждена гомогенность данных групп и по тем факторам, на которые будет оказано воздействие в ходе психологического сопровождения.

Далее нами была определена достоверность сдвига в описанных факторах профессиональной успешности с помощью критерия Вилкоксона в двух временных промежутках: до воздействия и сразу по окончании реализации программы психологического сопровождения; до воздействия и через три месяца по окончании программы психологического сопровождения. За счет данной схемы анализа возможно отследить, являются ли выявленные изменения временными или постоянными. Результаты применения критерия представлены в таблице.

Для подтверждения того, что полученные результаты вызваны именно психологическим сопровождением, нами было проверено наличие сдвига в тех же временных промежутках в контрольной группе (в которой воздействие отсутствовало). Согласно полученным результатам достоверные сдвиги в данной группе отсутствуют.

Достоверность сдвига в экспериментальной группе (до и после реализации программы психологического сопровождения)

Фактор	Уровень значимости	Средний ранг		Уровень значимости	Средний ранг	
		До	Сразу после		До	Через 3 месяца после
Коммуникативные способности	0,024	6,75	7,05	0,033	5	7,6
Навыки активного слушания	0,011	4,75	7,41	0,007	2,5	7,3
Навыки постановки вопросов	0,010	3	8,2	0,009	4	7,5
Навыки предоставления информации	0,305	4,5	6,17	0,005	0	5,5
Стрессоустойчивость (обратная шкала)	0,049	7	6,4	0,025	8,44	2,63
Эмоциональная устойчивость	0,180	3	3	0,480	2,5	3,33

Рассмотрим более подробно результаты, полученные в экспериментальной группе. Наиболее сильный сдвиг наблюдается в выраженности следующих факторов: навыки активного слушания, навыки постановки вопросов, навыки предоставления информации. По всей видимости, такой результат связан с тем, что навыки – это те характеристики, которые наиболее легко поддаются воздействию. Учитывая, что он сохраняется и по истечении трех месяцев, можно утверждать, что данный результат не является кратковременным и действительно повышает успешность профессиональной деятельности специалиста СТП. Интересно, что в таком факторе, как навыки предоставления информации, эффект наблюдается только спустя время. По всей видимости, здесь чрезвычайно важной оказывается тренировка в реальной практической деятельности.

Достоверный сдвиг наблюдается в уровне развития коммуникативных способностей. Данный результат вытекает из значительного сдвига в уровне развития навыков активного слушания, постановки вопросов, предоставления информации. Кроме того, все тренинги в рамках данной системы психологического сопровождения предполагают в качестве обязательного условия интенсивное общение, что, вероятно, детерминирует развитие коммуникативных способностей участников.

Достоверный сдвиг наблюдается также в сфере стрессоустойчивости. В ходе тренинга происходит интенсивная тренировка навыков управления стрессом. В рамках всей программы психологического сопровождения специалисты приобретают навыки, изучают техники и приемы, применение которых позволяет снизить уровень стресса в различных рабочих ситуациях. При этом улучшение результата спустя три месяца подтверждает тот факт, что основная тренировка навыков управления стрессом проходит в реальной профессиональной деятельности.

При этом в ходе исследования не обнаружен достоверный сдвиг в уровне эмоциональной устойчивости респондентов. Вероятно, это связано с тем, что данная личностная характеристика чрезвычайно сложно поддается воздействию и не может быть изменена в столь короткий срок. Но выявленное повышение уровня стрессоустойчивости уже свидетельствует о том, что респонденты становятся более эмоционально устойчивы.

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о том, что разработанная нами программа психологического сопровождения действительно является эффективным методом повышения профессиональной успешности специалистов СТП.

#### **Список литературы**

1. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учеб. пособие для студ. вузов. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 336 с.
2. Ломов Б.Ф. О системном подходе в психологии // Вопросы психологии. 1975. № 2. С. 31–45.

## **PSYCHOLOGICAL SUPPORT PROFESSIONAL ACTIVITIES OF HELP DESK SPECIALISTS**

**A.S. Sokolova**

Tver State University

The article is devoted to description of the program of psychological support for help desk specialists, aimed at enhancing their professional success. For the first time within the framework of the research a model of professionally important qualities of specialists has been elaborated. Basing on the model a science-based program of psychological support for their professional activities has been created. Key principles of the program are described. The article proves the effectiveness of the implemented program of psychological support. The program is a complete tool for practicing psychologists working with the abovementioned professional group.

**Keywords:** *help desk specialist, program of psychological support, principles of creation of the program, model of professionally important qualities of specialists, effectiveness of the program.*

*Об авторах:*

СОКОЛОВА Анастасия Сергеевна – аспирант кафедры психологии труда, организационной и клинической психологии, ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: sokolova\_a\_s@mail.ru