

## Модель личности эффективного консультанта call-центра

### Model of the person of the effective consultant of the call-centre

С.Б. Калинина

Тверской государственный университет

Описаны психологические особенности деятельности консультанта call-центра как новой и востребованной профессии в современном мире, а также проведен анализ профессионально важных качеств успешного консультанта, среди которых системообразующими автор считает аутентичность и ассертивность консультанта.

*Ключевые слова:* профессионально важные качества телефонного консультанта, профессионализм, аутентичность, ассертивность, критерии успешной адаптации к трудовому посту.

The article describes the psychological features of activity of the consultant of the call-centre as new and demanded trade in the modern world.

It provides an analysis of the professional qualities of a successful consultant. According to the author of the article, authenticity and assertiveness are essential.

*Keywords:* professional-important qualities of the telephone consultant, professionalism, authenticity, assertiveness, criteria of successful adaptation to a labour post.

В настоящее время во всем мире разрабатываются новые виды услуг и появляются организации, в которых объединяются, например, телекоммуникационные, компьютерные и социальные технологии, создавая синергетический эффект. Ярким примером предприятий нового типа являются call-центры, стремительно вошедшие в жизнь современного общества и ставшие его неотъемлемой частью. В первоначальном понимании call-центр – это место, куда поступают или откуда совершаются большие объемы телефонных звонков. Сейчас многие современные организации, выполняющие задачи call-центров, уже не вписываются в это определение, работают не только с телефонными звонками, но и с электронной почтой, web-страницами и видеоизображениями. Услугами call-центров, например, пользуются уже более 80 % американских компаний. В этом смысле не вызывает сомнения тот факт, что компании, которые первыми начнут применять возможности call-центров, получают на рынке продаж и услуг огромные преимущества.

Как считает известный бизнесмен, разработчик концепции call- центров Арт Розенберг, «если в прошлом оператор телефонной службы воспринимался как низкооплачиваемый офисный служащий, отвечающий на монотонные телефонные звонки, то консультант “нового поколения” превращает звонок расстроенного или растерянного клиента в богатый поток впечатлений, информации и идей, а также – в дополнительные продажи» [16].

Анализ теоретических источников по проблеме профессиональных и личностных качеств телефонного консультанта показал, что большинство авторов подчеркивают важность практически одних и тех же качеств, незначительные различия наблюдаются лишь в использовании терминов.

Одним из основных первичных качеств личности телефонного консультанта, по мнению исследователей, является аутентичность.

Данное понятие разработано в гуманистической психологии и отражает одну из важнейших интегративных характеристик личности. Психологический смысл аутентичности можно определить как согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обуславливающих личностное функционирование [8, с. 40].

Аутентичный человек стремится быть самим собой и является таковым. Он всегда находится в состоянии «здесь и теперь» и не расходует энергию на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, а использует ее на решение реальных проблем. Дж. Бьюдженталь [4, с. 42–43] отождествляет слово «аутентичность» с близким словом «присутствие». В этом качестве он выделяет две стороны:

- доступность – степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него;
- экспрессивность – степень, в которой человек склонен позволять другому действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает в себя самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний [5, с. 27].

Аутентичность обобщает многие свойства личности, но ее границы нечетки. В качестве синонимов этого термина используются такие определения, как полноценно

функционирующая личность (Роджерс), свобода (Олпорт), самоактуализация (Маслоу), самость, целостная личность (Перлс), конгруэнтность (Гриндер, Бендлер).

Аутентичное поведение предполагает цельное переживание непосредственного опыта, не искаженное психологическими защитными механизмами. Человек вовлеченно воспринимает происходящее и затем непосредственно проявляет свое эмоциональное отношение к нему. Его мысли и действия согласованы с эмоциями. Поведение такого человека оценивается как конгруэнтное. Конгруэнтность, на наш взгляд, является тем качеством, которое наиболее точно характеризует состояние «здесь и теперь», так как представляет собой сочетание внешнего поведения и внутренних чувств.

Понятие «свобода» – один из основных элементов структуры качеств аутентичности, оно означает, что в самоопределении и ответственности перед собой человек является нравственно свободным. И.М.Сеченов говорил: «... Человек есть существо свободное, определяющее действия из самого себя» [17, с. 12].

Рефлексия – одно из важнейших качеств аутентичной личности. В работе телефонного консультанта рефлексивность выступает как качество, проявляемое в совместной деятельности. Она отображается в понимании консультантом своей сущности в реальной действительности (состояние «здесь и сейчас»), при этом специалист анализирует свое внутреннее состояние, выясняет, как другие понимают его личностные особенности, эмоциональные реакции.

Кроме того, рефлексивное слушание способствует установлению положительного эмоционального контакта, взаимного чувства близости и доверия по телефону.

«Рефлексия – это искусство словесного выражения того, что выразил другой человек так, что вы чутко и точно отразили его мысли и чувства в испытанной им ситуации» [11, с. 59]. Отражающий консультант становится «зеркалом» и может показать абоненту то, чего тот сам в себе не замечает. Для этого необходимо слушать не только слова, но и тон, модуляции, экспрессию, манеру говорить. Поэтому телефонный консультант должен обладать такими качествами как:

- четкая грамотная речь, хорошо поставленный голос, знание точного выражения словесных значений;

- высокий уровень интеллектуальных способностей, способность комбинировать, подвижность и непостоянство мышления, понимания отношений, обстоятельность мышления;
- высокая способность к запоминанию, сохранению и осмысленному воспроизведению информации в условиях помех;
- хорошая сосредоточенность внимания;
- хорошо развитый слух, воспринимающий звуковые колебания;
- преобладающий аудиальный тип репрезентативной системы;
- развитая эмоционально-волевая сфера,
- речевая выразительность применительно к телефонному диалогу.

Адекватная самооценка также является необходимым личностным качеством телефонного консультанта и регулятором его поведения. От самооценки зависят взаимоотношения телефонного консультанта с окружающими, его критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам. Тем самым самооценка влияет на эффективность деятельности телефонного консультанта и его дальнейший личностный и профессиональный рост.

Одним из важнейших качеств успешного консультанта является самоактуализация как стремление человека к наиболее полному выявлению и развитию своих возможностей, к актуализации собственного личностного потенциала. Гуманистическая психология, рассматривающая личность как уникальную целостную систему, считает самоактуализацию основной целью и принципом личностного развития [14, с. 243].

А. Маслоу, автор иерархической модели мотивации, считает, что при условии удовлетворения всех основных потребностей человека происходит актуализация системы этических и моральных ценностей как жизненно важных критериев восприятия окружающего мира и других людей, принятия объективных решений, как стимулов развертывания своих личностных и творческих потенций. В этой связи важными качествами успешного консультанта являются объективность, взвешенность и сбалансированность жизненных принципов.

«Актуализированный» телефонный консультант впитал в себя всю полноту и глубину жизненного опыта, складывающегося

из жизненной философской позиции, включающего и коммуникативные особенности, и интуицию как проявление творчества самоактуализирующейся личности, и всесторонние энциклопедические знания, умения, навыки и т.д.

Личность является субъектом деятельности, «вершиной» всей структуры человеческих свойств [1, с. 29]. В свою очередь, деятельность – это всегда проявление активных действий, а значит, ключевым качеством телефонного консультанта является активность.

По мнению Б.Г. Ананьева, активность выделяется «одним из важных индикаторов человеческой индивидуальности», воплощающим «великие возможности исторической природы человека <...> через активность и опосредованный ею характер в структуре личности проявляется индивидуальность человека в целом и индивидуальность человека как субъекта деятельности ... от его психофизиологии до социальной психологии» [1, с. 48]. Активность человека оценивается по его познавательным и практическим интересам, а также адекватности самооценки.

В.Ф. Сержантов выделяет свойства активности: креативность, эмоциональность, конструктивность и т.д. [18].

По мнению А.Н. Леонтьева, сущность, истоки и цель активности опосредованы идеей свободы человека, поэтому в общем смысле можно сказать, что целью активности является свобода человека [9]. Свобода личности неизмеримо связана с коммуникативными особенностями, такими, как доступность, интерес к людям, доброжелательность, альтруизм. Условия жизни и аффилиация являются частными и первичными особенностями коммуникации, так как они представляют собой смысл существования аутентичного человека.

Доброжелательность – это качество, которое является одним из необходимых как в жизни, так и в работе с людьми. К похожим качествам можно отнести заботу, доверие, уважение к людям, искренность. Все эти качества проявляются в коммуникативной деятельности аутентичного консультанта.

По отношению к модели личности телефонного консультанта одним из важнейших психофизиологических качеств можно считать адаптивность. В ситуации работы на телефоне адаптация является постоянным процессом и результатом активного приспособления консультанта к окружающим условиям: замкнутое пространство – закрытая

комната, одиночество, различные психические и физические реакции на неблагоприятные проблемные, как правило, стрессовые ситуации и т.п.

Эффективность адаптации в значительной степени зависит от того, насколько адекватно консультант воспринимает себя и свои социальные связи. Поэтому эффективность консультационного процесса зависит от адаптивности и позиции, направленной на успешность в своей деятельности.

Дезадаптация личности консультанта может выступать как неадаптивность в случае постоянной неуспешности попыток реализации цели, т.е. неудовлетворенности процессом и результатом консультирования по телефону. Подобная ситуация может свидетельствовать о незрелости личности, невротических отклонениях, нарушениях в сфере принятия решений или являться прямым результатом экстремальности ситуации [8, с. 11–12].

К серии приспособительных психофизиологических особенностей консультанта можно отнести толерантность (терпение) и эмоциональную устойчивость.

Толерантность – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию. Например, толерантность к тревоге проявляется в повышении порога эмоционального реагирования на угрожающую ситуацию, а внешне – в выдержке, самообладании, способности длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей [8, с. 402].

Эмоциональная устойчивость – постоянная личностная черта, по мнению Я. Рейковского, выражается в чувствительности к эмоциональным стимулам и в податливости психических механизмов регуляции к нарушению под влиянием эмоционального возбуждения [15].

Телефонный консультант нередко испытывает сильные отрицательные эмоции. Существуют обращения с целью манипулирования консультантом, в том числе: розыгрыши, телефонная копролалия – болезненное пристрастие к сквернословью по телефону в отношении незнакомых лиц, мастурбация «на голос», обращения по поводу актуальных сенсаций, использование телефона как помощи в текущих делах, просьбы организовать знакомство, повлиять на родителей, детей и друзей, обращение со скуки, обращения в состоянии алкогольного

или наркотического опьянения и т. д. [11]. Поэтому эмоциональная устойчивость для телефонного консультанта – одно из необходимых профессиональных качеств.

Исследования психологов и физиологов указывают на взаимосвязь эмоциональной устойчивости и свойств нервной системы. П.К. Анохин говорит о том, что эмоциональные переживания закрепились как своеобразный инструмент, удерживающий жизненный процесс в его оптимальных границах. Я. Стреляу полагает, что эмоциональная устойчивость зависит от свойства «реактивность личности». В данном случае «реактивность» характеризует высоту порога чувствительности и порога работоспособности: чем ниже порог чувствительности, тем ниже порог работоспособности. У лиц, которые имеют высокую реактивность к стимулам, в значительной степени ухудшается качество деятельности в стрессовых ситуациях [19].

Таким образом, по мнению В.Д. Небылицына, проблема свойств нервной системы «переводится в план проблемы факторов оперативной надежности человека, сталкивающегося с экстремальной ситуацией и решающего в условиях значительной напряженности достаточно сложные и ответственные задачи» [12, с. 34].

Согласно основным принципам аналитической психологии К. Юнга, индивидуально-психологические различия человека соответствуют направленности личности либо на мир внешних объектов, либо на явления его собственного субъективного мира. Для работы на телефоне предпочтительно наличие экстравертированного типа направленности, поскольку в отличие от интроверта экстраверту свойственны социальная адаптивность, общительность, гибкость поведения [22].

Мы также считаем, что одним из системообразующих качеств успешного консультанта является так называемая асертивность. С психологической точки зрения асертивное поведение – это поведение цельного человека. Термин «асертивность», довольно широко применяемый в зарубежной психологии, происходит от английского *assert* – утверждать, заявлять, доказывать, отстаивать свои права. Принципы асертивности – это эмпирические правила поведения в обществе, общения с окружающими. Причем это общение опирается на истинно гуманистические начала, отрицается манипуляция, жестокость и агрессия по отношению к другому. Асертивное

поведение позволяет человеку высказываться четко и однозначно, поступать порядочно, действовать убедительно, избегать манипулирования окружающими, разбираться в себе и других, уметь убеждать других. Можно сказать, что ассертивность – это адекватная оценка обстановки и своего поведения, это путь к самореализации, путь саморазвития [2; 6].

Таким образом, эффективное телефонное консультирование связано с такими особенностями темперамента, как адаптивность, эмоциональная устойчивость, работоспособность [8].

В рамках телефонного консультирования успешный специалист должен обладать следующими профессиональными и личностными качествами:

- высокая степень адаптации;
- аффилиация, интерес к людям, доброжелательность, альтруизм;
- доступность, открытость (общительность), дипломатичность, гибкость;
- умение оказывать психологическое воздействие на окружающих;
- конгруэнтность, самоконтроль.

К познавательным способностям консультанта относятся:

- высокий интеллектуальный уровень, социальная информированность;
- большой объем оперативной слуховой памяти;
- способность к распределению, переключению и концентрации внимания;
- креативность, воображение, интуиция;
- речевые способности – грамотная речь, чувство языка, эмоциональная выразительность.

Системообразующим профессионально-важным качеством консультанта является эмпатия. Эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир [13, с. 696]. Самое раннее определение эмпатии содержится в работах З. Фрейда: «Мы учитываем психическое состояние пациента, ставим себя в это состояние и стараемся понять его, сравнивая его со своим собственным» [20, с. 87]. Эмпатия в триаде Роджерса при клиент-центрированной психотерапии является важным условием для конструктивных изменений личности. А. Бодалев, Т. Каштанова считают, что эмпатия включает чувства и мысли,

сопутствует процессу взаимоотношений психотерапевт–пациент или консультант–абонент, т.е. приносит успех в телефонном консультировании [3; 7].

Эмпатическое понимание зависит от доступности и богатства жизненного опыта консультанта, точности восприятия, умения настроиться, слушая абонента, на одну с ним эмоциональную волну.

Основными особенностями эмпатического понимания являются:

- рефлексивное слушание (активное слушание), невербальная экспрессивность, аудиальная чувствительность, умение выслушать, отзывчивость, проникновение, безусловное безоценочное отношение к людям;
- «вчувствование» в другого, принятие чувств, сочувствие, терпимость, принятие уникальности ценностей абонента, идентификация (отождествление), проникновение;
- доброжелательность, уважение, доверие, вера в способности абонента, искренность, забота, чуткость, тактичность, теплота и т.п.

Есть работы, в которых сделана попытка систематизировать имеющиеся данные по профессионально важным личностным чертам консультанта. Например, М.В. Молоканов выделил факторы, которые являются базисными для оценки специалиста, работающего с людьми. Этими факторами являются интерес к другому, доминантность и каузальность [10].

Фактор интерес к другому определяется степенью, в которой общение строится на основе (или с учетом) «внутренней картины» состояния клиента, его собственной Я-концепции, его субъективного восприятия себя и своего состояния или на нормах, принципах, объективных симптомах, «внешних» для клиента. Фактор доминантности определяется мерой ответственности, которая ложится на специалиста за выбор целей взаимодействия и способов их достижения. По фактору каузальности оценивается осознанность и профессиональность выбора специалистом целей, типов и способов взаимодействия с клиентами.

Профессионализм – одно из высших показателей эффективности в деятельности телефонного консультанта. Профессиональное искусство включает в себя прежде всего мотивацию и активность в познавательной деятельности, гуманитарное высшее образование, специальную подготовку для

работы на телефоне.

Профессиональную подготовку будущих телефонный консультант получает в результате специального обучения в групповых тренингах, где проводится практическая наработка необходимых профессиональных качеств и освоение техник взаимодействия с клиентом. Психологическая подготовка, супервизии, постоянное повышение своей квалификации, участие в учебных и личностных тренингах, на лекциях, конференциях, семинарах дают консультанту больше шансов стать эффективным в работе, поскольку тем самым «работает» активность, расширяется опыт и кругозор, человек познает окружающий мир и себя в этом мире снова и снова.

Все вышеперечисленные социальные компоненты деятельности консультанта позволяют утверждать, что эта работа происходит в экстремальных условиях и требует определенных профессионально важных качеств.

В разработанной нами модели личности эффективного консультанта основными являются первичные качества. К этим качествам мы отнесли аутентичность, самоактуализацию, жизненную активность, эмпатию, ассертивность, профессиональную компетентность.

Проведя теоретический анализ представлений об эффективном телефонном консультанте, мы разработали программу эмпирических исследований, целью которых будет изучение факторов, способствующих развитию профессионализма при работе на телефоне на базе Центра обработки вызовов Компании «ЦентрТелеком». Особое внимание будет уделено исследованию особенностей активности, условий самоактуализации и ассертивности как наиболее важных личностных образований телефонных консультантов, так как «жизненная активность и самоактуализация личности выступают важнейшими свойствами личности, определяющими ее способности развиваться. В процессе развития приобретаются новые уровни, изменяются содержание и структура активности, как свойства системы Человек» [21, с. 302].

#### Список литературы

1. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. М., 1977.
2. Бишоп С. Тренинг ассертивности. СПб., 2001.

3. Бодалев А. А. Вершина в развитии взрослого человека: характеристики и условия достижения. М., 1998.
4. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. М., 2001.
5. Елизаров А.Н. Телефон Доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. 1995. №3. С. 38–45.
6. Каппони В., Новак Т. Как делать все по-своему, или Ассертивность – в жизнь. СПб., 1995.
7. Каштанова Т.В. Организация оздоровительного центра в образовательном учреждении: Практик. пособие. М., 2002.
8. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования: пер. с лит. М., 2000.
9. Леонтьев А.Н. Философия психологии. М., 1994.
10. Молоканов М.В. Личностные компоненты профессиональной успешности практических психологов: Дис... канд. псих. наук. М., 1994.
11. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / под ред. и с предисл. В.Е. Когана. М., 1999.
12. Небылицын В.Д. Проблемы психологии. М., 2000.
13. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / ред.-сост. А.Н. Моховиков. М., 2001
14. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б.Д. Карвасарского. СПб., 1999.
15. Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций. М., 1979.
16. Розенберг А. Выступление на видеоконференции общества «The Open Group in Toronto» 21 июля 2009 г.
17. Сеченов И.М. Психология поведения. М., 2006.
18. Сержантов В.Ф. Человек: его природа и смысл бытия. Л., 1990.
19. Стреляу Я. Методика диагностики темперамента (формально-динамических характеристик поведения): Учеб.-метод. пособие. М., 2009.
20. Фрейд З. Остроумие и его отношение к бессознательному / пер. с нем. Я. Когана. М., 2008.
21. Хайкин В.Л. Активность (характеристики и развитие). М.; Воронеж, 2000.
22. Юнг К. Психологические типы. М., 1996.

#### Reference

1. Ananov B.G. About problems of modern humanknowledge. M, 1977.
2. Bishop S. Trening of assertiveness. SPb.: Peter, 2001.
3. Bodalev A.A. Top in development of the adult person: characteristics and achievement conditions. M, 1998.
4. Bjudzhenal J. Art of the psychotherapist. M, 2001.
5. Yelizarov A.N. Telephone hotline: work of the psychologist-adviser with parents in a situation of parent-child conflicts//Psychology Questions. - №3.-1995. - C.38-45.
6. Kapponi B, Novak T. What to do all in own way, or Assertiveness - in a life. SPb.: Peter, 1995.
7. Kashtanova T.V. Organisation of the improving centre in educational establishment: the Practical grant. M, 2002.
8. Kochunas R. Sense of psychological consultation / Translation from lits. - M: the Academic Project, 2000.
9. Leontev A.N. Philosophy of psychology. M: Moscow State University, 1994.
10. Molokanov M.V. Personal components of professional success of practical psychologists: dissertation. M, 1994.
11. Mohovikov A.N. Telephone's consultation / under the editorship of and with the preface V.E.Kogan. - M: Smysl, 1999.
12. Nebylitsyn V. D. Psychology problems. M: MPSI. 2000.
13. Practice of telephone consultation/ red. A.N.Mohovikov. M: Smysl, 2001.
14. The Psychotherapeutic encyclopaedia / under the editorship of B.Karvasarsky - SPb., 1999, c.543.
15. Rejkovsky J. Experimental psychology of emotions. M., 1979.
16. Rosenberg A. Performance on a society videoconference «The Open Group in Toronto» on July, 21st, 2009.
17. Setchenov I.M. Psychology of behaviour. M: MPCPI, 2006.
18. Serzhantov V.F. The person: its nature and sense of life. Л: Leningrad university. 1990.
19. Strelau J. Metodika of diagnostics of temperament (it is formal-dynamic characteristics behaviour). M, 2009.
20. Freud Z. Wit and its relation to the unconscious / under the editorship J.Kogan. M, 2008.
21. Khaikin V. L. Activity (characteristics and development). M., Voronezh, 2000. (38)
22. Jung K. Psychological types. M, 1996.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

Калинина Светлана Брониславовна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда, организационной и клинической психологии Тверского государственного университета (170100, г.Тверь, ул. Желябова, 33), klenova\_s@mail.ru.

Kalinina Svetlana Bronislavovna, Candidate of Psychological Science, Docent of the Chair of Psychology of labour and clinical psychology in Tver State University (170100, Tver, Zhelyabova st., 33).