

Психологический анализ трудовой деятельности консультанта call-центра

The psychological analysis of professional work to the adviser of the call-centre

С.Б. Калинина

Тверской государственной университет

Рассматриваются психологические особенности профессиональной деятельности консультанта call-центра, описываются требования данной деятельности к сенсорной, мыслительной, моторной и другим сферам специалиста. Приводятся результаты проведенного эмпирического исследования значимых профессиональных признаков взаимодействия консультанта с клиентом как основного содержания труда консультанта.

Ключевые слова: психологический анализ трудовой деятельности консультанта call-центра, профессии типа «человек– человек», особенности сенсорной мыслительной, моторной деятельности консультанта, значимые признаки взаимодействия «консультант–клиент».

Article is devoted the description of psychological features of professional work of the adviser of the call-centre, describes requirements of the given activity to touch, cogitative, motor and to other spheres of the expert. In article are carried out results of the empirical research of significant occupation characteristics of interaction of the adviser with the client as basic maintenance of work of the adviser also are resulted.

Keywords: the psychological analysis of labour activity of the adviser of the call-centre, a trade of type "person-person", features of touch cogitative, motor activity of the adviser, significant signs of interaction "adviser-client".

Особенностью современного этапа общественного и научно-технического развития является появление новых профессий и трудовых постов, связанных с приемом и переработкой большого объема информации и применением различных технологий эффективных переговоров с клиентами.

В этой связи научный интерес для современной психологии труда представляет изучение особенностей трудового поста сотрудника call-центра.

Психологический анализ трудовой деятельности в первую очередь может включать исследование особенностей различных аспектов психики и личности, включенных в трудовой процесс.

Сенсорная деятельность в разных видах труда отличается в первую очередь по нагрузке на тот или иной анализатор или

комплекс анализаторов [4; 7]. У работника call-центра ведущим является слуховой анализатор, так как в процессе работы консультант «слушает», т. е. обращает внимание не только на речь абонента (ее темп, громкость, тембр голоса, особенности лексики, характерные выражения и речевые обороты), но и на невербальные сигналы (дыхание, паузы, дрожь в голосе, кашель, смех, смены интонации), а также на тот фон, на котором звучит голос абонента (шум улицы, голоса других людей, бытовые звуки, эфирные помехи и проч.). Таким образом, всю информацию об абоненте консультант получает только по слуховому каналу [7; 8]. Это, безусловно, ограничивает поле его восприятия. Очень часто консультант рисует во время разговора, у него есть необходимость производить некоторые записи, заполнять формы и т. д. Кроме чисто рабочих целей, такие действия помогают консультанту включать визуальные и кинестетические каналы поступления информации. Существует еще одна особенность восприятия в деятельности телефонного консультанта. Речь идет о «межличностном восприятии», т. е. о восприятии, понимании и оценке человека человеком. Специфика межличностного восприятия заключается в большей его пристрастности по сравнению с восприятием неодушевленных объектов и проявляется в слитности познавательных и эмоциональных компонентов, в выраженной оценочной и ценностной окраске, в существенной зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта [1; 4].

Профессиональные особенности мышления особенно важны в тех профессиях, где приходится оценивать какую-либо ситуацию, принимать эффективное решение и реализовывать его в конкретных действиях. Роль интеллектуального компонента в телефонном консультировании очень высока. В ситуации взаимодействия с клиентом в режиме реального времени, при ограниченном восприятии и дефиците информации большое значение приобретают особенности оперативного мышления, способность анализировать факты и продуцировать гипотезы по поводу психологического склада партнера по общению, предполагаемых сценариев хода телефонной беседы, алгоритмов убеждения собеседника и т. д. Более того, эта деятельность дает большие возможности для проявления творческих способностей

консультанта, его личного «репертуара действий», богатства жизненного опыта и т. д. [1; 6].

Профессиональные особенности *моторной деятельности* в аспекте телефонного консультирования характеризуются отсутствием двигательной активности, гиподинамией и гипокинезией (в связи с этим могут развиваться профессиональные заболевания). Также к профессиональным особенностям моторной деятельности телефонного консультанта относят большую нагрузку на речевой аппарат [7].

Хорошо развитые особенности *внимания*, такие, как распределение, переключение и концентрация, являются основными требованиями в работе телефонного консультанта. Объектами внимания консультанта во время диалога с абонентом являются состояние, мысли, чувства собеседника и свои собственные, разнообразные вербальные и невербальные сообщения, сигналы обратной связи и др. [3; 5]. Кроме того, существует проблема волнообразного изменения поля актуального сознания, если консультация имеет большую продолжительность и консультант вынужден совершать отдельные действия по сосредоточению и дополнительным подстройкам к абоненту во время разговора с ним [8].

Профессиональные особенности *памяти*. Телефонный консультант воспринимает информацию на слух, в процессе работы ему приходится воспроизводить дословно отдельные фразы и выражения абонента, свои собственные, а также запоминать свои чувства и эмоции. Следовательно, профессионально-важными для него являются такие особенности памяти, как развитые способности слуховой оперативной (запоминание, сохранение и воспроизведение информации на время текущей консультации), словесно-логической (память на мысли, понятия, словесные формулировки) и эмоциональной памяти (память на пережитые чувства и эмоции).

Профессиональные особенности *эмоционально-волевой сферы*. Любая деятельность вызывает к себе определенное отношение, эмоционально переживается человеком. Это связано с его мотивами, интересом к работе, а также с содержанием самой деятельности. Это так называемые «общие эмоции в труде» [1; 4]. Они могут быть положительными и отрицательными. Возникая в процессе профессиональной деятельности, они определенным образом влияют на настроение человека, на качество работы, на

отношение исполнителя к собственному труду и его результатам, на отношение человека к самому себе. Кроме этого, в психологии труда необходимо учитывать некоторые разновидности эмоций, такие, как «профессиональные эмоции, возникающие в процессе самой работы», «настроение сегодняшнего дня», «эмоции коллективной деятельности».

«Настроение сегодняшнего дня» в работе консультанта не должно становиться серьезной помехой для деятельности. Поэтому ему необходимо овладеть специальными техниками, позволяющими справляться со своим настроением и не переносить его на абонента и ситуацию консультирования.

Особенность организации трудового поста такова, что консультант работает индивидуально, общается один на один с абонентом и вся ответственность за происходящее лежит на нем. Поэтому специфической чертой его деятельности является отсутствие «эмоций коллективного труда». Вместе с тем телефонному консультированию присущи профессиональные эмоции, возникающие в процессе самой работы и обусловленные особым взаимодействием двух людей. Поэтому профессиональными важнейшими особенностями эмоционально-волевой сферы телефонного консультанта являются умение обеспечивать свое эмоциональное присутствие без эмоциональной вовлеченности в ситуацию и эмоциональная устойчивость.

Профессиональные особенности личности. Профессия телефонного консультанта относится к типу профессий «человек–человек» [3; 5], в первую очередь требует развитых коммуникативных качеств и умений организовывать эффективное взаимодействие в рамках профессиональных задач. Работа в условиях высокого эмоционального и психического напряжения требует от консультанта таких качеств, как эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, самоконтроль поведения, гибкость, дипломатичность, терпимость, самопринятие, способность к безоценочному принятию абонента (предоставление ему права быть самим собой), открытость, готовность к общению, культура речевого общения (владение собственным голосом, грамотная речь, умение просто и ясно выразить свои мысли, чувства), способность к эмпатии, рефлексии, достаточно высокий уровень развития интеллекта, социальная информированность и др. [7; 8].

Продолжая анализировать деятельность телефонного консультанта, необходимо выделить особенности профессиональной среды, в которой проходит консультирование.

Микроклиматические условия и расположение рабочего места не отличаются от бытовых. Обычно это большая комната со множеством оборудованных компьютерами и телефонами рабочих мест. Работа сменная. Продолжительность смены зависит от режима работы конкретной службы или направления деятельности (исходящие, входящие звонки, телемаркетинг, телепродажи, консультирование клиентов банка, страхование и т. д.) и составляет обычно не менее 6–8 часов. Многие службы ориентированы на работу в ночную смену. Оплата труда – в основном почасовая.

Нагрузка в течение рабочего времени неравномерная, не планируемая, характер труда аритмичный.

К особенностям социальной среды телефонного консультанта, по мнению А.Н. Моховикова, относится следующее:

1. Консультант в течение своей смены работает один, практически в изоляции от коллег, он полностью берет на себя всю ответственность за процесс и результат своей работы;

2. Каждый консультант является членом группы консультантов данного направления или службы и придерживается принятых в группе обязательных для всех норм общения и принципов работы. На многих службах эти правила сформулированы в виде этического кодекса или выражены в принципах корпоративной философии;

3. Консультант открыт и доступен для любого человека, пожелавшего обратиться в службу, поэтому социальной средой, в которой работает консультант, может быть население и города, и области, и страны, и даже зарубежья;

4. Работа консультанта проходит в условиях высокого эмоционального и психического напряжения, дефицита информации о собеседнике, характеризуется открытостью консультанта и доступностью для людей в любое время суток, определенной навязанностью общения. Иногда работа проходит в условиях угрозы собственной безопасности и нарушения анонимности консультанта и абонента, имеется тенденция к профессиональным вредностям, риск возникновения

психосоматических заболеваний, а также техническое несовершенство телефонной связи в нашей стране [7].

Для изучения особенностей труда и разработки информационной профессиограммы [6] деятельности консультанта call-центра мы провели исследование на базе Центра обработки вызовов телекоммуникационной компании «ЦентрТелеком» по разработанному нами опроснику значимых признаков профессиональной деятельности. Как и в других профессиях типа «человек–человек», основным способом деятельности консультанта call-центра является общение. Поэтому при разработке опросника мы включили в него умения, ориентированные на три основных аспекта общения: поведенческий, эмоциональный и когнитивный. Нас интересовало проявление профессионально-значимых качеств консультанта в виде различных способностей и умений в системе отношений «консультант- клиент».

Опросник включает 15 диагностических признаков профессиональной деятельности консультанта. Целью данного опросника являлось выявление наиболее значимых профессиональных признаков взаимодействия консультанта с клиентом.

В исследовании приняли участие 18 консультантов. Участникам исследования предлагалось выбрать из 15 диагностических признаков 6 наиболее значимых, на их взгляд, а затем проранжировать их по степени важности в деятельности консультанта.

В результате исследования было установлено, что в системе отношений «консультант call-центра – клиент» наибольшее количество выборов получили следующие позиции: способность разрешать конфликты в разговоре с клиентом, способность диагностировать эмоциональное состояние клиента, развитые навыки активного слушания, навыки саморегуляции своего эмоционального состояния в процессе общения с клиентами. Выбранные позиции отражают значимость в деятельности консультанта всех выделенных нами аспектов, а именно эмоциональной, поведенческой и когнитивной стороны процесса общения с некоторым акцентом на эмоциональной сфере.

Это позволяет сделать вывод о том, что основные психологические нагрузки, которые несет консультант, имеют

отношение к его эмоциональной сфере, которая является также источником профессиональных рисков, порождая такие явления, как эмоциональное выгорание и высокое нервно-психическое напряжение консультанта call-центра[2].

Результаты опроса свидетельствуют о значимости такой стороны профессиональной подготовки консультантов, как обучение навыкам саморегуляции и снятия нервно-психического напряжения консультанта, а также о важной роли супервизии состояния консультанта как необходимом звене в организации деятельности call-центра.

Таким образом, проведенный психологический анализ деятельности консультанта call-центра показывает наличие специфических значимых признаков труда, позволяющих выделить данную деятельность в ряду других в системе профессий «человек–человек». На основе теоретического обобщения эмпирических данных нами составлена информационная профиограмма консультанта российского call-центра.

Список литературы

1. Анциферова Л.И. Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни. М., 1991.
2. Безносос С.П. Профессиональная деформация личности. СПб., 2004. **нет ссылки в тексте на этот источник**
3. Зеер Э.Ф. Психология профессий. М. 2005.
4. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности. М., 2006.
5. Климов Е. А. Развивающийся человек в мире профессий. Обнинск, 1993.
6. Маркова А.К. Психология профессионализма. М. 1996.
7. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М., 1999.
8. Хэмбли Г.С. Телефонная помощь. Одесса, 1992.

Reference

1. Antsiferova L.I. Development of the person of the expert as subject of the professional life. M, 1991. – 213 p.
2. Beznosov S.P. Professional deformation of the person. SPb., 2004. - 150 p.
3. Zeer E.F. Psychology of trades. M. 2005. – 336 p.

4. Ivanova E.M. Psychology of professional work. M. 2006.– 382 p.
5. Klimov E.A. The developing person in the world of trades. Obninsk, 1993. -344 p.
6. Markova A.K. Psychology of professionalism. M. 1996. - 312 p.
7. Mokhovirov A.N. Telephone's consultation. M. 1999. - 234 p.
8. Hembli G. S. The telephone help. Odessa, 1992. - 330 p.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

Калинина Светлана Брониславовна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда, организационной и клинической психологии ГОУ ВПО «Тверской государственный университет» (170100, г.Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: 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).