

## **ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЯКОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ ОПЕРАТОРА КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ**

*The article explores the concept of individual psychological qualities of the contact center operator, identifies the psychological features of the profession and traces individual such qualities through adolescence and adulthood. Individual-psychological qualities are defined as stable personality traits that develop through activities and determine the peculiarities of interaction with the environment.*

Проблема формування компетентного фахівця, його професійних якостей безпосередньо пов'язана з формуванням його особистісних характеристик. Вирішення цього питання передбачає насамперед досконале вивчення психологічних особистісних якостей вже працюючих спеціалістів. Професія оператора контактного центру належить до професій типу «людина-людина» і тому висуває особливі вимоги до особистості працівника, зокрема, необхідності постійної рефлексії щодо змісту предмета своєї діяльності.

Не викликає сумніву те, що оператор контактного центру повинен мати певний набір особливих особистісних якостей, без яких важко забезпечити успіх у роботі.

Попри цей факт, нами було констатовано, що проблема індивідуально-психологічних якостей особистості працівника недостатньо розглядалася вченими. В окремих дослідженнях було розглянуто деякі аспекти проблеми, як от: особливості вибору професії (Г.В. Карпенко, 2008); оптимізація комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів (О.І. Гринчук, 2012); психо-фізіологічні умови праці (Т.О. Калініна, 2005); організаційна культура (О.О. Мітічкіна, 2012); проблематика професійного стресу (І.О. Куваєва, 2010); детермінанти емоційного вигорання (С.М. Максимець, 2018); інтерактивна продуктивність операторів (ShrinivasanR., TalimJ. & WangJ., 2004).

У нашому попередньому дослідженні було проаналізовано становлення професійної свідомості фахівця завдяки власній системі перетворення інформації й трактування дійсності, за яких його суб'єктивний світ у процесі професійної підготовки перетворюється у світ професії практикуючого фахівця (Drobot O., 2017)

*Результати дослідження.* Серед відомих нам наукових джерел гіпотеза про наявність зв'язку між окремими характеристиками професійних індивідуально-психологічних якостей та основними властивостями нервової системи працівника була висунута Р. Нартіс (Nartis, P., 2004). Оскільки ці властивості є вродженими і незмінними, то вони виступають в якості постійних параметрів працездатності й надійності фахівця. Серед значущих ділових якостей автор виділяє такі: довгострокова витривалість, в основі якої лежить сила нервової системи; витривалість щодо екстремної напруги й перенапруження, яке пов'язане або з силою нервової системи відносно до її збудження, або із врівноваженістю нервових процесів; стійкість до дії факторів зовнішнього середовища, яка також перебуває в прямому зв'язку із силою основних нервових процесів; реакція на непередбачені подразники - функція врівноваженості процесів збудження і гальмування; перемикування, яке перебуває у зв'язку з рухливістю нервових процесів (Nartis, P, 2004: с. 291).

Вивченню зв'язку між показниками швидкості сприймання інформації, її стійкості в ході роботи та деякими індивідуально-психологічними якостями особистості присвячена праця Дмитрієвої О.Б. Авторка встановила, що під впливом побічних подразників змінюється прийом інформації деяких операторів контактного центру (О.Б. Дмитрієва, 2001). Так, для операторів з відносно слабким процесом порушення характерно зниження рівня пропускнуої здатності в ході діяльності з прийому інформації. У операторів з сильним процесом збудження при роботі із зоровими сигналами слабкі звукові подразники, що не мають відношення до діяльності, навпаки, можуть викликати підвищення продуктивності основної діяльності.

Однак слід зазначити, що функціональний стан психофізіологічних систем, що забезпечують навіть найпростіші форми довільної діяльності, залежить не тільки від генотипічної вираженості властивостей нервової системи, але і від інших регуляторних впливів, які можуть визначатися відношенням оператора контактного центру (або іншого спеціаліста) до завдання й умов експерименту, до отриманої інструкції.

Доцільно зауважити, що оператор контактного центру повинен мати необхідний рівень індивідуально-психологічних якостей з метою якісно виконувати свої професійні обов'язки. Так, частково на якості сервісу call-центрів позначаються високі навантаження, але не тільки. До причин перенавантаження на call-центр, якому доводиться замінювати офлайн-магазин та Інтернет-сайт, належить і відсутність в операторів необхідного набору індивідуально-психологічних якостей.

У багатьох випадках неякісний сервіс знижує рівень ефективності діяльності call-центрів, оскільки менеджери з продажу ігнорують звернення клієнтів, а розв'язати проблему, зателефонувавши до call-центру, вдається далеко не завжди.

У напрямі покращення результатів та підвищення показників ефективності функціонування call-центрів особливу увагу необхідно звертати на якість послуг, пропонованих клієнтам. З цією метою керівництву call-центрів потрібно постійно контролювати індивідуально-психологічні прояви операторів, щоб ті змогли ефективно виконувати свою діяльність, а також уникати негативних відгуків від споживачів (О.Б. Дмитрієва, 2001: с.164).

Гринчук О.І. обґрунтовує точку зору стосовно впливу індивідуально-психологічних якостей людини на ефективність і надійність її діяльності, особливо в процесі діяльності «людина-людина», до якої власне і відноситься оператор контактного центру (О.І. Гринчук, 2012). Виявлено, що стійкість до несприятливих станів визначається комплексом особливостей прояву різних властивостей нервової системи.

Одна і та ж типологічна особливість може забезпечити стійкість до одного стану і полегшити виникнення іншого стану. Так, слабка нервова система, підвищуючи стійкість до фактора монотонії, водночас, є несприятливим фактором для екстремальних умов. Та й стійкість осіб зі слабкою нервовою системою до фактора моногонії визначається поєднанням цієї типологічної особливості з іншими: при певному поєднанні з іншими типологічними особливостями особи із слабкою нервовою системою стають нестійкими до фактора монотонії, оскільки в них швидко розвивається стан психічного пересичення.

Отже, індивідуально-психологічні якості оператора контактного центру визначено як стійкі риси особистості, які розвиваються в процесі діяльності та зумовлюють особливості взаємодії з оточенням. Особливо актуальним на майбутні дослідження видається віковий аспект проблеми, що може визначити дослідницький інтерес до індивідуально-психологічних якостей представників професії «оператор контактного центру», наприклад, юнацького та похилого віку.