

УДК 159.947.3

ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ САМОРЕГУЛЯЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

Л.Г. Лаврова

Тверской государственной университет

Представлены результаты исследования индивидуально-психологических особенностей (темперамента, мотивации, эмоционально-волевой сферы, ценностных ориентаций) саморегуляции деятельности операторов call-центра. Подтверждается представление о практической значимости саморегуляции деятельности, доказана взаимосвязь успешной деятельности и индивидуально-психологических особенностей операторов call-центра.

***Ключевые слова:** саморегуляция, индивидуально-психологические особенности: темперамент, мотивация, эмоционально-волевая сфера, ценностные ориентации.*

Изучение феномена психологической деятельности саморегуляции деятельности является одной из ключевых проблем современной психологии. Необходимость выделения данного конструкта обусловлена попыткой целостного анализа саморегуляции деятельности, где соединяются индивидуально-психологические линии его изучения. Особую практическую значимость приобретает вопрос о психологической саморегуляции операторской деятельности, скрывающей наибольшие возможности для повышения эффективности современной организации.

Анализ научной литературы показывает, что, несмотря на разногласия в подходах к изучению регуляции, в самом определении этого понятия многие авторы обращаются к способности человека регулировать свою деятельность, контролировать собственные взаимодействия с окружением, справляться с жизненными задачами и трудностями.

В то же время в большинстве работ саморегуляция исследуется или как интеллектуальный контроль, или как эмоциональная саморегуляция, или как волевая (произвольная деятельность). Попытка связать способности человека с его саморегуляцией представлены в целом ряде работ. Так, А.В. Либина ввела понятие совладающего интеллекта, Д.А. Леонтьев оперирует понятием личностного потенциала в регуляции поведения, Т.В. Корнилов пишет об интеллектуально-личностном потенциале, М.А. Холодная разрабатывает гипотезу о непроизвольном и произвольном интеллектуальном контроле [3-5; 7].

В настоящее время предпринимаются попытки выявить индивидуально-психологические особенности саморегуляции [2; 6], однако авторы структурно-функционального подхода, создав модель системы саморегуляции в деятельности, не учитывают индивидуально-психологические особенности. Поэтому научно-исследовательская актуальность темы не вызывает сомнения, новизна состоит в том, что предметом изучения являются индивидуально-психологические особенности саморегуляции деятельности.

Современное общество сталкивается с большим числом социальных и личностных проблем, корни которых, возможно, лежат в саморегуляции. Наиболее очевидны проблемы самоконтроля в деятельности и поведении. Слабая саморегуляция делает невозможным достижение целей, выбор эффективных стратегий, построение адекватных взаимодействий с людьми, а обществу нужна целеустремленная личность с четкими ценностными ориентациями, способная на поступки, приводящие к реальным изменениям в себе. Решение этой проблемы лежит в плоскости заявленной темы, и в этом ее прикладное значение.

Целью статьи является представление результатов исследования индивидуально-психологических особенностей саморегуляции деятельности операторов call-центра, а также подтверждение гипотезы о существовании в группах испытуемых различий в индивидуально-психологических особенностях саморегуляции деятельности.

Гипотеза: в группах испытуемых существуют различия индивидуально-психологических особенностей саморегуляции деятельности.

Объект исследования – операторы call-центра в количестве 30 человек (женщины), в возрасте от 19 до 24 лет, со стажем работы с 6 месяцев до 3 лет.

Психологический инструментарий, который был использован в данном исследовании:

- опросник «Структура психологического уровня интегральной индивидуальности» А.И. Щебетенко,
- методика «Мотивация профессиональной деятельности» К. Земфир в модификации А. Реана,
- методика М. Рокича «Ценностные ориентации»,
- методика В.И. Моросановой «Стиль саморегуляции поведения»,
- многофакторный личностный опросник 16PF Р. Кеттела.

Теоретико-методологическим основанием послужили базовые научные представления о проблеме саморегуляции как ресурса человека (Д.А. Леонтьев, Т.В. Корнилова, М.А. Холодная, Б.С. Братусь), структурно-функциональный подход и концепция индивидуального

стиля саморегуляции (О.А. Конопкин, В.И. Моросанова), системно-деятельностная концепция психической саморегуляции функциональных состояний (Л.Г. Дикая), теория интегративной индивидуальности (В.С. Мерлин).

Несмотря на различные подходы к проблеме саморегуляции деятельности, отечественные исследователи едины в определении регуляции деятельности как многоуровневой и чрезвычайно динамической системы психических процессов по инициации, длительному поддержанию и контролю активности, направленной на достижение субъектом требуемого результата.

Регуляция осуществляется основными регуляторными процессами планирования, моделирования, программирования, оценки результатов и регуляторно-личностными свойствами гибкости и самостоятельности. Данная структурно-функциональная модель саморегуляции формируется и осуществляется в деятельности [2; 6].

Саморегуляция является одной из ключевых адаптаций человеческой психики для жизни в группе. Это позволяет человеку изменять собственное поведение так, чтобы соответствовать ожиданиям других людей, культуре, соблюдать законы и мораль. Это процесс отвержения, подавления одной реакции или одного поведения и замещения их менее привычными, но желаемыми. Саморегуляция относится к исполнительным (управляющим) функциям собственной активности и связана с избирательностью как внешнего окружения, так и собственного.

Саморегуляция реализуется как информационный процесс, который включает последовательность операций по приёму и преобразованию осведомительных сигналов, выработке сигналов-команд, получению сигналов обратной связи, их сравнению с сигналами-эталоном. Задержка, искажение или дефицит осведомительных сведений, ошибки при их сравнении с эталонами, искажённые эталоны, затруднения в выработке и реализации сигналов-команд – все это неизбежно ведёт к сбоям регуляции и отклонениям регулируемой активности от заданного целевого состояния.

Осознанная саморегуляция деятельности является механизмом субъектной активности, влияет на проявление темперамента и характера с точки зрения продуктивности активности. Она связана с наличием целеустремленности и четких ценностных ориентаций.

Различают индивидуальные стили саморегуляции функциональных состояний, которые определяют преобладание и эффективность различных ее форм: психофизиологической, волевой, эмоциональной, произвольной и произвольной, личностной.

Существует взаимозависимость между личностными качествами субъекта и саморегуляцией: чем выше уровень регуляции

функциональных состояний и эффективнее деятельность человека, тем успешнее субъект преодолевает трудности и развивается как личность и профессионал; чем выше профессиональный уровень и личностные качества, тем эффективнее регуляция функциональных состояний [1].

Представленные положения составили теоретико-методологическую базу исследования. В результате эмпирического исследования были получены следующие данные.

Эмпирические ряды данных были подвергнуты проверке на соответствие нормальному закону распределения с помощью критерия Колмогорова–Смирнова. Было выявлено, что большинство распределений не соответствует нормальному закону, поэтому для дальнейшего статистического анализа применялись непараметрические методы математической обработки.

Для выявления взаимосвязи индивидуально-психологических особенностей саморегуляции деятельности оператора call-центра были использованы непараметрические критерии. Для выявления различий в особенностях психологической саморегуляции нами был использован кластерный анализ, который позволил разделить выборку испытуемых на три самостоятельные группы (А, В, С) с различными особенностями саморегуляции деятельности. Непараметрический критерий ранговой корреляции Краскера–Уоллеса способствовал выделению отдельных индивидуально – психологических особенностей испытуемых в каждой группе, что позволило выявить особенности саморегуляции у операторов call-центра.

В результате исследования взаимосвязи мотивационной сферы личности и индивидуально-типических особенностей психологической саморегуляции деятельности операторов call-центра мы обнаружили различия в коэффициентах ранговой корреляции с помощью критерия Краскера–Уоллеса.

В группе А показатель внутренней мотивации равен 14,50, показатель внешней положительной мотивации – 14,42, внутренней отрицательной мотивации – 13,58.

Группа В, отличается по показателям мотивационной сферы от группы А. Внутренняя мотивация равна 14,56, внешняя положительная мотивация – 13,56, внешняя отрицательная мотивация – 12,78.

Таким образом, мы обнаружили различия в мотивационной сфере у групп А и В. Однако диапазон разброса коэффициента ранговой корреляции у данных групп не имеет отличий, которые можно считать значимыми. То есть можно отметить, что данные группы не отличаются друг от друга по показателю мотивационной сферы.

В группе С показатель внутренней мотивации равен 9,67, показатель внешней положительной мотивации – 15,38 а внешней отрицательной мотивации –22,17.

По данным показателям можно сделать вывод, что группа С отличается от групп А и В. В группе С преобладает внешняя отрицательная мотивация, т. е. испытуемые данной группы тяжело переносят негативное воздействие в трудовой деятельности. Можно также сказать о том, что психологическая саморегуляция в данной группе направлена на избегание негативных последствий деятельности.

При анализе личностных особенностей операторов по методике Р. Кеттела мы выявили качества, взаимосвязанные с особенностями психологической саморегуляции деятельности. Данные качества представлены в каждой группе испытуемых, и многие из них присущи только группе А: эффективность в делах, открытость, общий уровень интеллекта, степень социальной нормированности и организованности, уровень развития воображения, зависимость от группы. Из этого следует, что с особенностями психологической саморегуляции деятельности взаимосвязана когнитивная сфера личности.

Испытуемым группы В присущи следующие качества: открытость, эмоциональная устойчивость, отношение к людям, динамичность, восприимчивость к новому.

Испытуемые группы С характеризуются эмоциональной усложненностью, динамичностью, чуткостью.

При анализе полученных данных можно отметить взаимосвязь психологической саморегуляции деятельности с эмоционально-волевой сферой личности оператора.

Таким образом, между группами существуют достоверные различия в степени проявления личностных качеств.

При анализе показателей стилей саморегуляции поведения операторами call-центра было установлено, что проявляются шесть способов саморегуляции: гибкость, самооценивание, планирование, моделирование, программирование, оценивание результатов.

Испытуемые предпочитают использовать различные стили саморегуляции поведения: в группе А – гибкость и самостоятельность, в группе В – планирование и моделирование, в группе С – программирование, оценивание результатов, самостоятельность.

Таким образом, испытуемые группы А характеризуются способностью перестраивать систему саморегуляции в связи с изменяющимися внутренними и внешними условиями, представители данной группы могут выполнять трудовую деятельность автономно от коллег.

Испытуемые группы В осуществляют саморегуляцию поведения, которая проявляется в целеполагании, удержании целей деятельности и планировании. Они могут выделять внутренние и внешние значимые условия, осознавать их и выполнять деятельность успешнее.

Испытуемые группы С предпочитают использовать в саморегуляции поведения такие стили, как программирование,

оценивание результатов и самостоятельность. Эта группа характеризуется способностью осознанного программирования своих действий. Испытуемые могут адекватно оценивать результаты своей деятельности и перестраивать ее в связи с изменением условий деятельности.

Анализ полученных результатов исследования подтверждает выдвинутую нами гипотезу: в общей выборке испытуемых существуют независимые группы, которые имеют значительные различия в индивидуально-психологических особенностях саморегуляции деятельности.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

1. Деятельность оператора call-центра разнообразна, и её цели зависят от специфики деятельности компании, которой требуются услуги операторов. В процессе деятельности оператор решает определенные задачи: правильно принимать и обрабатывать поток входящих вызовов, предоставлять корректную и полную информацию по вопросу клиента, обрабатывать прочие виды информации (письменные запросы, электронные обращения и т. д.). Преодоление трудностей («проблемностей») обеспечивается механизмами саморегуляции.

2. При анализе эмпирических данных методом кластерного анализа нами были выделены три группы испытуемых (А, В и С). Данные группы имеют достоверные различия основных свойств общего и специального типов нервной системы, отдельных свойств и типов темперамента, которые проявляются непосредственно в деятельности оператора call-центра.

3. Изучение успешности деятельности операторов call-центра за 6 месяцев на основе анализа документации организации «Итоговый мониторинг за месяц», были выявлены различия по данному показателю. При изучении взаимосвязи успешности деятельности и индивидуально-психологических особенностей саморегуляции деятельности операторов call-центра за 6 месяцев были выявлены различные ранговые показатели данной взаимосвязи (в группе А – 12,67; в группе В – 14,81; в группе С – 11,83).

4. При анализе эмпирических данных методом ранговой корреляции Краскера–Уоллеса нами были выявлены существенные различия по показателям успешности деятельности, уровня мотивации деятельности, личностных особенностей операторов. Эти различия которые взаимосвязаны с особенностями психологической саморегуляции деятельности.

5. Гипотеза, выдвинутая нами в процессе исследования, была подтверждена в группах А и В частично (данные группы схожи между собой по показателям успешности деятельности, мотивационной сферы,

некоторых ценностных ориентаций и личностных качеств (жизнерадостность и открытость), а в группе С – полностью.

Список литературы

1. Дикая Л.Т. Психическая саморегуляция функционального состояния человека. М.: Изд-во ИП РАН, 2003.
2. Конопкин О.А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) // Вопросы психологии. 1995. №1. С. 5-12.
3. Корнилова Т.В. Саморегуляция и личностно-мотивационная регуляция принятия решений // Субъект и личность в психологии саморегуляции / под ред. В.И. Моросановой. М.; Ставрополь: ПИ РАО, СевКавГТУ, 2007. С.181-194.
4. Леонтьев Д.А. Личностный потенциал как потенциал саморегуляции // Учен. зап. каф. общ. психологии МГУ им. М.В.Ломоносова / под ред. Б.С. Братуся, Е.Е. Соколовой. М.: Смысл, 2006. С. 85-105.
5. Либина А.В. Индивидуальные различия в стратегиях разрешения человеком сложных жизненных ситуаций: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2003.
6. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции. М.: Наука, 2001.
7. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Томск: Изд-во Томск. ун-та; М.: Изд-во «Барс», 1997.

INDIVIDUAL PSYCHOLOGICAL ABILITIES OF THE SELF-REGULATION OF THE ACTIVITIES OF CALL-CENTER OPERATORS'

L.G. Lavrova

Tver State University

The article gives the results of the study of the individual psychological abilities (temperament, motivation, sphere of emotions and will, value orientations) of call-center operators' activities. The practical importance of the self-regulation and interrelation of a successful performance and individual psychological abilities of operators are proved.

Keywords: *self-regulation, individual psychological abilities: temperament, emotions, will and sphere of emotions, value orientations.*

Об авторе

ЛАВРОВА Людмила Георгиевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда, организационной и клинической психологии Тверского государственного университета (170000, г. Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: mu@mail.ru