

Секция «Психология»

**Особенности эмоционального интеллекта сотрудников call-центра,
занимающих разные должности**

Норкина Марина Викторовна

Студент

Владимирский государственный университет имени А.Г. и Н.Г. Столетовых,

Факультет психологии, Владимир, Россия

E-mail: norkinamv3@gmail.com

Исходя из некоторых современных теорий, залогом жизненных успехов выступает эмоциональный интеллект (ЭИ). Под call-центром понимается структурное подразделение, где клиент может разместить заказ на товар или услугу, проверить его статус, получить ответы на интересующие вопросы, а компания - осуществлять маркетинговые функции и продажу своих товаров и услуг. Видно, что главным для оператора будет умение правильно определить потребности, отношение клиента к предоставляемой услуге, продукту, поэтому изучение особенностей эмоционального интеллекта сотрудников call-центра является актуальным.

В ходе проведенного исследования нами были изучены компоненты и особенности ЭИ у сотрудников call-центра, занимающие разные должности. Методами исследования являлись метод тестирования (методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ» М.А.Манойловой, методика «Диагностика рефлексии» А.В.Карпова, методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В.Бойко, самооценочный тест «Характеристики эмоциональности» Е.П.Ильина, методика «Ассоциативный словарь эмоций» А.Г.Закаблукова) и методы математической статистики (U-критерий Манна-Уитни).

Исследование проводилось на базе компании ООО «Директ Стар». В нем участвовали сотрудники возрасте от 20 до 25 лет в составе двух групп по 20 человек. Отбор испытуемых проводился по критериям: возраст, пол (женский), образование (высшее специальное образование), должность (оператор, руководитель), количество лет работы в организации (одновременно были устроены на работу; со стажем работы 2 года; работают на разных проектах).

В итоге был получены такие результаты.

Достоверные различия получены по шкалам (методика диагностики эмоционального интеллекта «МЭИ» М.А.Манойловой): интегральный показатель ($U_{ЭИ} = 126,5; p \leq 0,05$), осознание своих чувств и эмоций ($U_{ЭИ} = 130,5; p \leq 0,05$), осознание чувств и эмоций других людей ($U_{ЭИ} = 116,5; p \leq 0,05$). У руководителей в большей степени развиты: способность эмоционального понимания и познания своих состояний и партнеров по общению; управление своими действиями в направлении сознательно поставленной цели. Они имеют выраженную потребность в познании самого себя, адекватную самооценку своих способностей, не испытывают трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием. Операторы не способны позитивно влиять на результативность процесса общения, что в свою очередь препятствует самосовершенствованию и саморазвитию личности в конфликтной ситуации.

По методике «Диагностика рефлексивности» А.В. Карпова у руководителей в большей степени, чем у операторов, представлено свойство «рефлексивность» ($U_{ЭИ} = 90,5;$

$p \leq 0,01$). Операторы не стремятся сознательно планировать, регулировать и контролировать свои эмоции, имеют низкий уровень способности анализировать и оценивать уже выполненную деятельность. У руководителей в равной степени сформированы основные формы рефлексии (ситуативная, ретроспективная и перспективная).

При изучении ассоциативного словаря эмоций (методика «Ассоциативный словарь эмоций» А.Г. Закаблукова) было установлено: руководители легко могут называть свои эмоции и имеют большой эмоциональный словарный запас, в отличие от операторов ($U_{Эмп} = 29,5$; $p \leq 0,01$).

Нами были получены достоверные различия по шкалам методики диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко:

1. Рациональный канал эмпатии ($U_{Эмп} = 79,5$; $p \leq 0,01$). Руководители, в отличие от операторов, способны направить внимание, восприятие и мышление на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Они способны проявлять спонтанный интерес к другим людям.

2. Более высокий уровень эмоционального канала эмпатии у руководителей ($U_{Эмп} = 103$; $p \leq 0,01$). Они способны сопереживать, соучаствовать. Операторы не в состоянии понимать внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать на партнера по общению.

3. У руководителей в большей степени развит интуитивный канал эмпатии ($U_{Эмп} = 111$; $p \leq 0,01$) – они способны видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита информации о них, опираясь на опыт. У операторов данная способность развита на низком уровне.

4. Руководители имеют установки, способствующие эмпатии, а операторы – препятствующие эмпатии ($U_{Эмп} = 45$; $p \leq 0,01$).

5. Поведение и отношение руководителей к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену, а операторов – препятствует ему ($U_{Эмп} = 66,5$; $p \leq 0,01$).

6. Идентификация в эмпатии в меньшей степени развита у операторов ($U_{Эмп} = 127$, $p \leq 0,05$).

7. Суммарный показатель выше у руководителей.

По всем шкалам методики «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина получены достоверные различия: эмоциональная возбудимость ($U_{Эмп} = 70$; $p \leq 0,01$); интенсивность эмоций ($U_{Эмп} = 66$; $p \leq 0,01$); длительность эмоций ($U_{Эмп} = 57$; $p \leq 0,01$); отрицательное влияние эмоций на деятельность и общение ($U_{Эмп} = 65,5$; $p \leq 0,01$). Данные характеристики эмоций выражены на более низком уровне у руководителей, чем у операторов. Операторы готовы эмоционально реагировать только на значимые раздражители, эмоции при этом достаточно интенсивны. Они вспыльчивы и раздражительны. Эмоции могут длительное время переживаться операторами.

Итак, ЭИ руководителей и его компоненты развиты на высоком уровне. Они способны анализировать свое поведение, деятельность и эмоции, и поведение, деятельность, эмоции других людей. Испытуемые не стараются избегать личных контактов, в меру открыты, доверительны, их эмоции подвижны и гибки. Они имеют достаточно большой ассоциативный словарь эмоций. Эмоции не влияют на выполнение деятельности. Операторы способны управлять своими эмоциями для достижения цели. Однако испытуемые имеют низкую способность понимать роль собственных чувств и чувств других людей, низкую осведомленность об эмоциональных качествах и их роли в профессио-

нальной деятельности. Их эмоции негативно влияют на процесс деятельности.

Литература

1. Манойлова М.А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся. Псков, 2004.
2. Steven J. Stein. The EQ Edge: Emotional Intelligence and your success. Stoddart Publishing Co. Limited, 2000.