

Попова М. І.

ОСОБЛИВОСТІ КОГНІТИВНИХ СТИЛІВ В СТРУКТУРІ ОПЕРАЦІОНАЛЬНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ВИСОКОКОМПЕТЕНТНИХ ТЕЛЕФОННИХ КОНСУЛЬТАНТІВ

Здійснено порівняльний аналіз операціональних здібностей телефонних консультантів різного виду послуг з різним рівнем професійної компетентності. Встановлено специфічні операціональні здібності операторів кожної групи та визначено особливості когнітивних стилів висококомпетентних телефонних операторів.

Ключові слова: когнітивні стилі, темперамент, інтелектуальні здібності, операціональні здібності, професійна компетентність.

Осуществлен сравнительный анализ операциональных способностей телефонных консультантов различного вида услуг с различным уровнем профессиональной компетентности. Установлены специфические операциональные способности операторов каждой группы и определены особенности когнитивных стилей высококомпетентных телефонных операторов.

Ключевые слова: когнитивные стили, темперамент, интеллектуальные способности, операциональные способности, профессиональная компетентность.

The comparative analysis is made for the operational capabilities of telephone consultants concerning services of various types with different levels of professional competence. Specific operational capabilities of operators of each group are noted and the features of cognitive styles of highly competent operators are defined.

Keywords: cognitive styles, temperament, intellectual capacity, operational capability, professional competence.

Постановка проблеми: Когнітивний стиль є значимою особистісною предиспозицією професійної діяльності, оскільки когнітивно-стильові параметри визначають способи опрацювання інформації під час діяльності, а отже і її ефективність. Враховуючи специфічність вимог до професійної компетентності в різних сферах професійної діяльності, важливим є визначення оптимальних для різних видів операціональних здібностей, основою яких є когнітивні стилі. Особливого значення аналіз оптимальних операціональних здібностей набуває стосовно тих видів професійної діяльності, які виокремилися та набули поширення нещодавно. Водночас такий порівняльний аналіз дає змогу визначити специфічні властивості окремих когнітивних стилів та операціональних здібностей, що представляє науковий інтерес для загальної та диференційної психології.

Аналіз останніх досліджень: зарубіжні психологи досліджують когнітивний стиль як психологічний чинник професійної компетентності (Е. Григоренко, Р. Стернберг, С. Елінсон, Дж. Хайєз, М. Кіртон, Л. Фулер, С. Каплан, М. Чілтон, С. Армстронг, Е. Кулс, Н. Аргани), беручи до уваги той факт, що значимість когнітивних стилів залежить від специфіки професійної діяльності (С. Печерська, Г. Берулава, О. Рибнікова, М. Тесля, І. Шкуратова, Т. Серегіна, Е. Кулз та Ван ден Брок, С. Алінсон, М. Кіртон, К. Вутен, Г. Фоксал, Дж. Чатман). Численні дослідження когнітивних стилів свідчать, що «індивідуальні способи переробки інформації не лише визначають процесуальні характеристики пізнавальних психічних процесів, але тісно пов'язані з багатьма особистісними рисами» [8, с.584]. Вивчення когнітивних стилів поза контекстом цілісної індивідуальності надає неповну інформацію про когнітивний потенціал людини [3]. Враховуючи те, що «когнітивні стилі можуть впливати на результативність діяльності не самі по собі, а лише у взаємодії з особистісними рисами, утворюючи цілісні психологічні «знаряддя»» [10, с. 83], для визначення психологічних особливостей висококомпетентних телефонних консультантів доцільно дослідити когнітивний стиль у поєднанні із властивостями темпераменту та показниками вербального інтелекту. Оскільки темперамент опосередковує значимість когнітивного стилю в успішності діяльності [10], а показники інтелекту впливають на ефективність діяльності у поєднанні із когнітивними стилями, від когнітивного стилю, як процесуальної характеристики, залежить

результативна ознака – здібності [11; 12]. Дослідження систематизації щодо зв'язку між когнітивними стилями, здібностями та особистісними якостями дають можливість краще прояснити їхні особливості [13]. Відтак, розглянуті ідеї є підставою для обґрунтування поняття «операціональні здібності» [9], які є виявом співвідношенням зв'язку властивостей темпераменту, когнітивних стилів та показників інтелекту, що визначають продуктивні аспекти когнітивно-інтелектуальної взаємодії.

З метою ефективного прогнозування успішності кандидата до певної професійної діяльності слід враховувати відповідність його операціональних здібностей вимогам щодо компетенцій, як провідної передумови професійної компетентності. Професійна компетентність реалізується через наявність встановлених індивідуально-психологічних якостей, що позначаються як професійно-важливі якості, для здійснення конкретних видів професійної діяльності, які потрібно діагностувати під час профвідбору, а також, розвивати і закріплювати в процесі навчання [6]. Професійна компетентність охоплює професійні знання, уміння та ефективні способи професійної діяльності [7; 5; 2; 4], її структурними компонентами є знання та досвід, а також когнітивно-стильова диференціація [1].

Визначення оптимальних когнітивних чинників конкретної діяльності зумовлює актуальність теми дослідження. Оскільки специфіка професійної діяльності телефонних операторів передбачає отримання інформації, її опрацювання, прийняття рішення та передання інформації в доступній та оптимальній для клієнта формі, саме притаманний особі спосіб опрацювання інформації доцільно розглядати як головний критерій професійної відповідності та основу професійної компетентності телефонного консультанта.

Мета: Визначити характеристики операціональних здібностей висококомпетентних телефонних консультантів різного виду послуг.

Виклад та обґрунтування результатів: У дослідженні взяли участь 177 телефонних операторів різних call центрів: оператори державної довідки (54 осіб); оператори корпоративного відділення банку (46 осіб); оператори аутсорсингового call центру вхідних дзвінків (47 осіб); оператори аутсорсингового call center вихідних дзвінків сфери телемаркетингу (30 осіб). Вибір різних груп телефонних операторів зумовлений припущенням, що значимість когнітивно-стильових чинників професійної компетентності телефонних консультантів залежить від специфіки послуг call центрів. У дослідженні використано методика на визначення когнітивно-діяльнісного стилю (Л. Ребекка), тест на визначення творчих здібностей (Х. Зіверт), методика Фігури Готтшальдта, методика на дослідження швидкості мислення, методика на дослідження гнучкості мислення, методика на визначення стилю інформаційного засвоєння, опитувальник структури темпераменту ОСТ (В. Русалова), тест структури інтелекту (Р. Амтхауера) (вербальний субтест). Критерієм професійної компетентності телефонного консультанта послугувала експертна оцінка.

З метою визначення когнітивних параметрів більш компетентних телефонних консультантів здійснено порівняльний аналіз середніх значень для усіх чотирьох груп досліджуваних (за тестом Scheffe, при $p < 0,05$). Оскільки шкали компетенцій (мовленнєва, інформативна, комунікативна, базові навички, ефективність дзвінків) є добре узгодженими між собою (статистика Кронбаха $\lambda = 0,76$), оцінку загальної професійної компетентності обчислено як суму всіх компетенцій. (Оцінки розподілу компетенцій: $x = 424$, $S = 62$). Кожну групу телефонних консультантів поділено на три підгрупи: висококомпетентні $x > 486$; низькокомпетентні $x < 362$; та оператори із середнім рівнем компетентності $362 \leq x \leq 386$.

У висококомпетентних телефонних операторів державної довідки виявлено достовірно нижчий рівень соціальної пластичності ($M_1=4,533$; $M_2=5,217$; $M_3=2,750$; $F=8,759$; $p=0,00$) та вищий рівень абстрактно-мимовільного когнітивного стилю ($M_1=21,800$; $M_2=20,783$; $M_3=24,938$; $F=4,270$; $p=0,02$)¹. Тобто, висококомпетентним операторам державної довідки характерна певна свобода від безпосередніх властивостей ситуації та

¹ де M_1 – телефонні оператори із низьким рівнем професійної компетентності; M_2 – телефонні оператори із середнім рівнем професійної компетентності; M_3 – телефонні оператори із високим рівнем професійної компетентності.

орієнтація на внутрішній досвід. Однак, телефонним операторам державної довідки із високим рівнем професійної компетентності властива складність переключення в процесі спілкування від однієї людини до іншої, та низька схильність до різноманітних комунікативних програм. Одержана інформація суперечить існуючим уявленням про психологічні якості телефонних консультантів згідно з якими, телефонні оператори повинні активно, уважно та коректно слухати абонента, підтримувати з ним контакт протягом усієї розмови та мати бажання йому допомогти. Такий результат може свідчити про складність спілкування та прийняття рішень. Тобто, про низькі комунікативні здібності, високі показники яких є запорукою залучення нових та утримання існуючих абонентів call центру. Припускаємо, що низька соціальна пластичність висококомпетентних телефонних консультантів також пояснюється і значним стажем роботи операторів державної довідки (оскільки 89% з них мають стаж від 5 років), внаслідок якого можливе комунікативне перевантаження у зв'язку із постійною взаємодією з великою кількістю людей, яка потребує вміння встановлювати контакти, зберігати спокій і доброзичливість під час консультування, тощо.

Телефонні оператори різного рівня компетентності корпоративного відділення банку відрізняються лише за рівнем соціальної пластичності. А саме: низькокомпетентні мають найвищий рівень, середньокомпетентні – найнижчий, висококомпетентні – середній ($M1=8,167$; $M2=4,818$; $M3=5,286$; $F=5,637$; $p=0,00$). Отриманий результат пояснюємо, опираючись на специфіку роботи call центру банку, згідно з якою телефонний оператор банку, попри вимоги щодо комунікативної компетентності, в першу чергу повинен виявляти фахові навички, які свідчать про легкість зосередження на інформації, оскільки інформація з якою працюють телефонні консультанти банку стосується цифр, у зв'язку із різними грошовими операціями. Відтак, середня степінь переключення в процесі спілкування висококомпетентних телефонних операторів допомагає краще зосереджувати увагу на інформації та зменшує можливість помилок.

У телефонних операторів аутсорсингового call центру сфери телемаркетингу виявлено незначну статистичну відмінність за показниками темпу та абстрактно-мимовільного стилю. За темпом низькокомпетентні оператори мають найвищий рівень, середньокомпетентні – середній, а висококомпетентні – найнижчий ($M1=11,000$; $M2=8,760$; $M3=5,333$; $F=3,401$; $p=0,04$). За абстрактно-мимовільним стилем низькокомпетентні мають найвищий рівень, середньокомпетентні – найнижчий, а висококомпетентні – середній ($M1=26,500$; $M2=21,880$; $M3=26,000$; $F=3,696$; $p=0,04$). Відтак, висококомпетентним операторам вихідних дзвінків сфери продаж характерними є певна свобода від безпосередніх властивостей ситуації та невисока швидкість моторно-рухових операцій. Телефонний оператор сфери телемаркетингу із високим рівнем професійної компетентності не вирізняється високою швидкістю, оскільки специфіка його роботи полягає у виявленні потреб клієнта, з метою здійснення замовлення, для якого швидкий темп під час розмови може зашкодити виявленню потреб клієнта в повній мірі. Високий рівень абстрактно-мимовільного стилю свідчить про орієнтацію на внутрішній досвід під час спілкування з клієнтом по телефону, тобто про здатність опиратися не лише на конкретну інформацію і правила, а діяти залежно від ситуації та індивідуальних особливостей клієнта. Можна припустити, що виявлений абстрактно-мимовільний стиль операторів вихідних дзвінків є важливий для їх професійної діяльності, у зв'язку із тим, що компетентному телефонному операторові сфери телемаркетингу важливо вміти визначати потреби клієнта (оскільки це має вплив на результативність дзвінка та оформлення замовлення) та підлаштовуватися до стилю спілкування абонента, використовуючи відповідні до ситуації стилі.

У телефонних операторів аутсорсингового call центру вхідних дзвінків виявлено, що за показниками: екстравертованого когнітивного стилю ($M1=18,333$; $M2=19,538$; $M3=23,133$; $F=4,762$; $p=0,01$), соціальної ергічності ($M1=7,667$; $M2=9,077$; $M3=10,733$; $F=4,201$; $p=0,02$) та темпу ($M1=7,000$; $M2=8,154$; $M3=9,867$; $F=3,837$; $p=0,03$) висококомпетентні оператори мають найвищі значення, середньокомпетентні – середні, низькокомпетентні – найнижчі. Як бачимо, висококомпетентним телефонним операторам аутсорсингового call центру вхідних дзвінків характерний високий рівень затребуваності в соціальних контактах, а також

схильність до праці в оточенні та при взаємодії з іншими людьми. Враховуючи обов'язки телефонного консультанта загалом, виявлені специфічні якості є необхідними для професіоналізму оператора. Адже, з точки зору представників різних call center та клієнтів різних центрів телефонного обслуговування, вибір правильного кандидата на посаду телефонного консультанта в значній мірі ґрунтується на схильності до міжособистісної комунікації. Крім того, телефонним операторам аутсорсингового call центру вхідних дзвінків із високим рівнем професійної компетентності притаманна висока швидкість при виконанні предметної діяльності. У контексті діяльності висококомпетентних телефонних консультантів аутсорсингового call центру вхідних дзвінків висока швидкість допомагає: справлятися із значною кількістю телефонних дзвінків та дотримуватися чіткого алгоритму під час надання достовірної та повної інформації; переходити від однієї інформації до іншої, оскільки вагомою особливістю роботи усіх аутсорсингових телефонних агентів є постійна змінність інформації, у зв'язку із тим, що кожен замовник має свою продукцію та послуги, і відповідно об'єм інформації щодо них. Відтак, такі особливості праці висувають особливі вимоги до швидкості опрацювання інформації. Отже, професійна компетентність телефонних консультантів аутсорсингового call центру вхідних дзвінків представлена показником продуктивності роботи (швидкістю мислення) та показником якості обслуговування (схильністю до міжособистісної комунікації).

За допомогою результатів описової статистики у більшості телефонних операторів різних напрямків консультування виявлено середній рівень професійної компетентності (табл. 1). Це свідчить, про наявність потреби у підвищенні якостей послуг телефонного консультування. А відтак, про потребу в більш компетентних операторах, когнітивні чинники яких сприятимуть і відповідатимуть професійній компетентності.

Таблиця 1.

Порівняння телефонних консультантів за рівнями їх професійної компетентності

Рівень компетентності	Напрямки телефонного консультування			
	Телефонні оператори державної довідки	Телефонні оператори корпоративного відділення банку	Телефонні оператори аутсорсин-го call center сфери телемаркетингу	Телефонні оператори аутсорсин-го call центру вхідних дзвінків
низькокомпетентні	13%	16%	10%	32%
середньокомпетентні	60%	71%	83%	55%
висококомпетентні	27%	13%	7%	13%

Висновки та перспективи: Відтак, когнітивний стиль виконуючи системоутворюючу функцію, займає проміжне положення між властивостями темпераменту та інтелектуальними здібностями, а у єдності із ними проявляється через діяльність фахівця, сприяючи його професійній компетентності, тобто є своєрідним інструментом індивідуальності. Оскільки, специфіка будь-якої діяльності ставить чіткі вимоги до способів опрацювання інформації, так як базується не лише на вимогах компетенцій, а й на психологічних параметрах, які лежать в її основі, особливо когнітивних стилів, що характеризують манеру виконання діяльності, індивідуальні способи отримання та опрацювання інформації є вагомим психологічним регулятором конкретної діяльності.

Виявлені специфічні параметри операціональних здібностей висококомпетентних телефонних операторів відображають особливості діяльності кожної з груп телефонного консультування. Відтак, особливості операціональних здібностей висококомпетентних телефонних операторів пояснено виходячи із специфіки роботи call центрів. Операціональні здібності висококомпетентних операторів державної довідки, до яких відносимо високий рівень абстрактно-мимовільно стилю та низький рівень соціальної пластичності пояснено особливостями професійної діяльності, а саме: відсутністю постійного контролю над роботою телефонних консультантів, професійного зростання, чітких часових рамок

телефонної розмови, психологічних та професійних тренінгів, а також значним стажем роботи. Виявлений середній рівень соціальної пластичності висококомпетентних телефонних операторів банку може сприяти фаховим навичкам завдяки своїй невисокій схильності до комунікативних програм, та наданням переваги інформативним. Оскільки, оператори вихідних дзвінків сфери телемаркетингу окрім надання необхідної інформації повинні вміти виявляти потреби респондента в повній мірі, з ціллю здійснення ефективної презентації, невисока швидкість діяльності та абстрактно-мимовільний стиль для висококомпетентних телефонних операторів мають логічне пояснення. Найширша «палітра» операціональних здібностей представлена для висококомпетентних телефонних операторів аутсорсингового call центру вхідних дзвінків. Оскільки інформація, з якою працюють ці телефонні консультанти, постійно змінюється залежно від замовлення, оператор має виявляти схильність не лише до міжособистісної комунікації, а й володіти високою швидкістю мислення, що свідчить про продуктивність роботи. У зв'язку із перевагою у більшості call center операторів середнього рівня професійної компетентності є потреба у її підвищенні. Власне, отримані результати стосовно значимих якостей висококомпетентних телефонних консультантів з клієнтом, допомагатимуть вирішити цю проблему, шляхом акцентуванні на них уваги під час відбору та навчання персоналу.

Література

1. Арганы Н.Ф. Эффективность когнитивно-стилевой дифференциации обучения в аспекте развития профессиональной компетентности будущего специалиста. – [режим доступу до: http://festival.1september.ru/articles/411629/](http://festival.1september.ru/articles/411629/) вик. 14.01.2012.
2. Батышев С.Я. Профессиональная педагогика: Учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям и направлениям / С.Я. Батышев. – М.: Ассоциация Профессиональное образование, 1997. – 512 с.
3. Жбанкова Н.В. Особенности структурно-уровневой организации когнитивных стилей личности: Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Красноярск, 2006. – 208 с.
4. Зеер Э.Ф. Психология личностноориентированного профессионального образования / Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург: УрГППУ, 2000. – 258 с.
5. Земба А.Б. Вимогливість як фактор професійної компетентності державного службовця. – режим доступу до: <http://vuzlib.com/content/view/889/94/> вик. 14.01.2012.
6. Кострікін О.В. Методологічні основи психологічного аналізу управлінської діяльності. – режим доступу до: <http://vuzlib.com/content/view/671/94/> вик. 14.01.2012.
7. Ломов Б.Ф. Психологическая регуляция деятельности: Избранные труды./ Б.Ф. Ломов. – М.: Институт психологи РАН, 2006. – 624 с.
8. Палій А.А. Когнітивно-стильові детермінанти індивідуальності / А.А. Палій // Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології. – 2011. – № 11. – С. 584–59.
9. Попова М.І. Типологія операціональних здібностей телефонних консультантів / М.І. Попова // Проблеми загальної та педагогічної психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка Національної АПН України / За ред. С.Д. Максименк. – 2011. – Т. XIII, част. 4. – С. 281–290.
10. Серегина Т. Н. Черты личности и когнитивный стиль: взаимодействие и роль в успешности обучения: Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Краснодар, 2001. – 149 с.
11. Шкуратова И.П. Исследование стиля в психологии: оппозиция или консолидация / Стиль человека: психологический анализ / Под. Ред. А.В. Либина. – М.: Смысл, 1998. – с. 13–33.
12. Шкуратова И.П. Когнитивный стиль и общение / И.П. Шкуратова. – Ростов-на-Дону: Издательство Ростовского педагогического университета, 1994. – 156 с.
13. Grigorenka E.L., Sternberg R.J. Thinking styles / D. Saklofske & M. Zeidner // International Handbook of Personality and intelligence. N.Y., 1995. – P. 205–230.