

УДК 159.923:378

DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1\(53\).241349](https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1(53).241349)

**Дробот О. В.**

доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри медичних та профілактичних дисциплін

Міжнародний європейський університет

Київ (Україна)

e-mail: [piterkiev@gmail.com](mailto:piterkiev@gmail.com)

ORCID ID 0000-0001-5999-7632

Researcher ID: E-8071-2016

**ПРОЯВИ ВІКОВИХ ТА ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЯКОСТЕЙ ОПЕРАТОРІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

У статті розкрито поняття індивідуально-психологічних якостей особистості оператора контактного центру, визначено психологічні особливості професії «оператор контактного центру» та визначені індивідуально-психологічні якості операторів контактного центру юнацького та зрілого віку. Індивідуально-психологічні якості визначено як стійкі риси особистості, які розвиваються в процесі діяльності та зумовлюють особливості взаємодії з оточенням. Емпіричне дослідження проводилось на базі контактного центру мобільного оператора «Водафон» м. Києва. У дослідженні взяли участь оператори від 18 до 47 років, загальною кількістю досліджуваних склала 50 осіб, з них 25 осіб юнацького віку (18–25 років) та 25 осіб зрілого віку (26–47 років). Було застосовано 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттела; Опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Мєграбяна і Н. Епштейна.

В ході математичної обробки даних із застосуванням Т-критерію Стьюдента був здійснений аналіз та інтерпретація отриманих даних, які показали наявність розбіжностей в індивідуально-психологічних якостях між групами операторів контактного центру юнацького та зрілого віку. Вікові відмінності зафіксовані в таких індивідуально-психологічних якостях: сміливість, емоційна стабільність, дипломатичність. Особам юнацького віку більш характерні емоційна нестабільність, експресивні, менш

стримані у прояві емоцій, зокрема і негативних, сміливість, схильність до необдуманих вчинків, рішучість. Зрілі фахівці більш обережні, не схильні до ризику, обачні, дипломатичні, легко виходять з конфліктних ситуацій, вміло підлаштовуються до співрозмовника, вміють знаходити спільну мову, тоді як група юнацького віку є менш дипломатичною, відрізняється більшою різкістю, безкомпромісністю в спілкуванні. Зроблено висновок про те, що значна частина операторів контактного центру потребують трансформації та вдосконалення індивідуально-психологічних якостей з метою підвищення відкритості, дипломатичності, емоційної стабільності та емпатії.

**Ключові слова:** індивідуально-психологічні особливості, оператор контактного центру, професійна діяльність.

Ми живемо в часи найбільш інтенсивної комунікації, відбувається не просто передача інформації, а прагнення переконати у своїй правоті, нав'язати особисту думку.

*Т. Слама-Казак*

**Постановка проблеми та її зв'язок із важливими практичними завданнями.** Необхідною складовою забезпечення найрізноманітніших потреб людини, в тому числі її професійної самореалізації, є комунікація як спосіб реалізації тих чи інших завдань, що постійно з'являються в процесі людської життєдіяльності. Будь-яка професія потребує фахівця з конкретним набором індивідуально-психологічних якостей, пов'язаних з характером виконуваної діяльності. 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 [4]; оптимізація комунікативної підготовки майбутніх

спеціалістів [1]; психо-фізіологічні умови праці [3]; організаційна культура [8]; проблематика професійного стресу [5]; детермінанти емоційного вигорання [6]; інтерактивна продуктивність операторів [11].

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 [10]. Особливо актуальним видається віковий аспект проблеми, що й визначило дослідницький інтерес до індивідуально-психологічних якостей представників професії «оператор контактного центру» юнацького та зрілого віку.

**Мета** дослідження полягає в емпіричному виявленні вікових відмінностей індивідуально-психологічних якостей операторів контактного центру задля оптимізації їх роботи. *Завданням* виступило:

1) оцінити особистісні риси операторів за найбільш професійно релевантними шкалами: А (замкнутість — товариськість), В (інтелект), С (емоційна нестабільність — стабільність), Н (сміливість — боязкість), N (прямолінійність — дипломатичність) та О (спокійність — тривожність) 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттела;

2) проаналізувати загальні емпатійні тенденції операторів за параметрами рівня вираженості здатності до емоційного відгуку та ступеня відповідності/невідповідності знака переживань за опитувальником «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна;

3) здійснити послідовний порівняльний аналіз отриманих показників між підгрупами операторів юнацького та зрілого віку.

Для вирішення поставлених завдань використовувались такі **методи і методики дослідження:** 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттела; Опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна [9]. Серед математичних методів було застосовано t-критерій Стьюдента.

Емпіричне дослідження проводилось на базі контактного центру мобільного оператора «Водафон» м. Києва. У дослі-

дженні взяли участь оператори від 18 до 47 років, загальною кількістю досліджуваних склала 50 осіб, з них 25 осіб юнацького віку (18–25 років) та 25 осіб зрілого віку (26–47 років). Розподіл вибірки за статевою ознакою не проводився.

**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. Harris [12]. 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 до екстреної 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; перемикання, яке перебуває у зв'язку з рухливістю нервових процесів [12, с. 291].

Вивченню зв'язку між показниками швидкості сприймання інформації, її стійкості в ході роботи та деякими індивідуально-психологічними якостями особистості присвячена праця Дмітрієвої О. Б. Авторка встановила, що під впливом побічних подразників змінюється прийом інформації деяких операторів контактного центру [2]. Так, для операторів з відносно слабким процесом порушення характерно зниження рівня пропускну здатності в ході діяльності з прийому інформації. В 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 визна-

чатися ставленням оператора контактного центру (або іншого спеціаліста) до завдання й умов експерименту, до отриманої інструкції [2].

Доцільно зауважити, що оператор контактного центру повинен мати необхідний рівень індивідуально-психологічних якостей, щоб 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 [2, 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 належить оператор контактного центру [1]. 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 монотонії визначається поєднанням цієї типологічної особливості з іншими: при певному поєднанні з іншими типологічними особливостями особи зі слабкою нервовою системою стають нестійкими до фактора

монотонії, оскільки в них швидко розвивається стан психічно-го пересичення [1].

В умовах слабо вираженої емоційної напруги ефективність діяльності оператора контактного центру може підвищуватися у зв'язку з різними типологічними особливостями, однак при великому емоційному напруженні раніше порушується діяльність в осіб зі слабкою нервовою системою. Оператори, як і інші спеціалісти з сильною нервовою системою, мають більше шансів витримати напружену (значущу, відповідальну) ситуацію.

Діяльність професійного оператора контактного центру має високу інтенсивність праці. За досить короткий проміжок часу він приймає велику кількість як вхідних дзвінків, так і при необхідності здійснює вихідні телефонні переговори, з потенційними або наявними клієнтами компанії. Оператор call-центру здійснює консультації з питань, які стосуються збуту товарів і / або послуг, що надаються. У деяких випадках обов'язками такого фахівця може бути лише прийом дзвінків від клієнтів, а також перемикання на певних операторів необхідного напрямку з виниклого питання.

Спеціаліст повинен вміти: презентувати в кращому світлі товари, послуги й відповідно саму фірму, для залучення якомога більшої кількості клієнтів. Для виконання цих завдань, оператору не просто необхідно знати всю інформацію про збут товарів і послуги компанії, але й володіти вмінням комунікабельності, переконання й етикету. Найменша, на перший погляд, помилка, може вплинути на кінцевий підсумок бесіди та відбитися на результаті роботи компанії в цілому. Тут важлива така риса характеру, як стриманість і ввічливість. Крім проведення переговорів, в обов'язки оператора входить прийом і оформлення заявок [1].

Оператор call-центру також повинен бути готовий до вирішення конфліктних ситуацій, проявляючи при цьому ввічливість та розуміння в розмові з клієнтом. У подібних ситуаціях, уточнивши, в чому конкретно полягає скарга клієнта, оператор найчастіше вибачається від імені фірми й потім переводить дзвінок до відповідного відділу контролю якості товару або послуги компанії [7].

Сьогодні фахівці телефонних служб мають попит у найрізноманітніших компаніях: це довідкові служби та пункти технічної підтримки, консалтингові, соціологічні та торгові організації. Фахівці телефонних служб працюють на підприємства, що забезпечують мобільний зв'язок, TV, Інтернет. Аналітики стверджують, що професія оператора контакт-центру буде затребувана завжди, адже будь-які технології та автовідповідачі не зможуть замінити живого людського спілкування.

Специфіка роботи пов'язана з тим, що цей фахівець, з одного боку, повинен вміти професійно користуватися технічними пристроями (комп'ютер, засоби зв'язку, гарнітура), а з іншого боку — мати навички ділового спілкування. Обов'язки регулюються певними інструкціями, нормами й правилами в залежності від місця роботи та напрямків діяльності компанії [5].

Згідно з професійними функціями, співробітники контакт-центрів: приймають і розподіляють вхідні дзвінки; отримують повідомлення та електронні листи; ведуть базу даних клієнтів; надають клієнтам інформацію про тарифи, асортимент товарів і послуг, умови роботи компанії; надають інші довідкові та консультаційні послуги абонентам. Оператори call-центру можуть приймати й оформляти заявки та замовлення через електронну пошту, сайт або мобільний телефон, обробляти запити клієнтів, готувати звіти про виконану роботу. Якщо фахівець не може розв'язати проблему клієнта самостійно, то в його обов'язки входить перенаправити дзвінок більш компетентному співробітнику [6].

Вимоги до оператора безпосередньо залежать від конкретних обов'язків на робочому місці і напрямку діяльності компанії. По-перше, оператор повинен відмінно знати ПК і володіти навичками користування сучасними засобами зв'язку. По-друге, йому необхідно мати хорошу дикцію і чітку, грамотну мову. Також фахівцю телефонної служби важливо бути емоційно стійким, доброзичливим і тактовним, проявляти терпіння і витримку, вміти швидко орієнтуватися в складних і несподіваних ситуаціях. Часто важливою вимогою є знання іноземної мови або висока швидкість набору тексту [8].

Процедурно комунікація операторів полягає в тому, що вона починається з обов'язкового привітання оператора з клієнтом у ввічливій формі. Вимова, інтонація, правильність змістових і граматичних наголосів при цьому відіграють надзвичайно важливу роль. Крім того, привітання та звернення до клієнтів, у першу чергу, тих, хто не розуміє української мови, доцільно здійснювати мовою їх спілкування. Культура мовлення має важливе значення в діяльності операторів: вона вимагає правильного, доречного вибору мовних одиниць, які б відповідали характеру комунікативної ситуації, усім її параметрам.

Отже, професія оператора контактного центру характеризується складністю у зв'язку з постійною вербальною взаємодією, високою стресогенністю діяльності та необхідністю врівноваженості та витримки з боку оператора. Відтак, оператор контактного центру повинен володіти такими індивідуально-психологічними якостями: врівноваженість, гнучке мислення, емпатійність, емоційна стабільність, дипломатичність, відкритість, низька або мінімальна тривожність та відсутність акцентуацій характеру.

Отже, далі представимо аналіз результатів емпіричного дослідження. Застосування 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттела показало, що за шкалою «замкнутість — товариськість» із загальної кількості досліджених відкритість характерна для 62 %, з них осіб юнацького віку 30 % та 32 % зрілого віку. Таким операторам притаманна налаштованість на відкритість у спілкуванні з комунікатором, товариськість, схильність до розкриття окремих деталей питання, яке розглядається. Замкнутими є 38 %, з них 20 % юнацького віку та 18 % зрілого. Ці особи не прагнуть спілкування, для них характерна неухважність до окремих деталей розмови, вони не налаштовані на відкриті, щирі взаємодії.

За шкалою «інтелект» розвинуте мислення характерне для 96 % досліджених, з них 46 % осіб юнацького віку та 50 % — зрілого віку. Високі бали властиві індивідам, у яких розвинені абстрактні форми та високий темп мислення. Такі люди легко вчаться і «схоплюють все на льоту», здатні до складних

інтелектуальних роздумів. Деяко обмежене мислення за цим фактором характерне лише для 4 % (за всією вибіркою); низькі бали свідчать про те, що в них не лише недостатньо розвинене абстрактне мислення, але також і вербальна культура. На роздуми (пошук рішень на різні завдання) цим фахівцям потрібно більше часу, ніж носіям розвинутого абстрактного мислення.

Шкала «емоційна стабільність — нестабільність» показала, що із загальної кількості досліджених емоційно стабільними є 86 %, з них 40 % юнацького віку та 46 % — зрілого. Оператори з високими показниками за цією шкалою емоційно стабільні, спокійні, витримані, незворушні. Це зрілі особистості зі стійкими інтересами та тверезим, раціональним, об'єктивним поглядом на речі. Їх мало що здатне роздратувати, аж до того, що їм властива деяка нечутливість. Емоційно нестабільними є 14 %, з них 12 % юнацького віку та 2 % зрілого віку. Ці фахівці, своєю чергою, емоційно нестабільні: вони легко дратуються, яскраво реагують навіть на незначні речі або явища — багато стимулів вибивають їх з колії. Оператори цієї підгрупи можуть мати перепади настрою, часто змінюють інтереси, можуть втікати від проблем і конфліктів, швидко втомлюються. *t*-критерій Стьюдента показав наявність значущих відмінностей між групою юнаків та зрілих осіб. Згідно з математичною обробкою даних, особам юнацького віку характерна більша емоційна нестабільність, ніж зрілим особистостям ( $t=3,1$ ;  $p \leq 0,000$ ). Юнаки є більш експресивні, менш стримані у прояві емоцій, зокрема і негативних.

За шкалою «боязкість — сміливість» з загальної кількості сміливими є 72 % осіб, з них 48 % юнацького віку та 24 % — зрілого віку. Тим, хто отримав високі бали, властива сміливість, рішучість, підприємливість, активність у досягненні цілей. Такі люди йдуть на ризик (іноді — невинуватий), приймають неординарні рішення, якщо є шанс, що вони допоможуть впоратися з проблемою (між тим зауважимо, що власники високих балів не завжди точно прораховують наслідки своїх дій). Така ж сміливість поширюється і на соціальні контакти: вони не соромляться спілкуватися з незнайомцями. Бо-



язкість властива загалом 28 %, з них 2 % юнацького віку та 26 % — зрілого віку. низькі бали за цим критерієм показали досліджувані боязкі, обережні, сором'язливі, обачні, які не люблять ризикувати, відчувають стрес при взаємодії з незнайомими, в компанії вважають за краще мовчати, водночас чутливо реагують на будь-які небезпеки й загрози. За t-критерієм Стьюдента визначено, що існують відмінності між групою юнаків та зрілих людей ( $t=3,4$ ;  $p\leq 0,000$ ). Відтак, оператори-юнаки більш сміливі, схильні до необдуманих вчинків, рішучі, натомість зрілі фахівці більш обережні, не схильні до ризику, обачні.

За фактором «прямолінійність — дипломатичність» прямолінійність властива з загальної кількості 24 % опитаних, з них 20 % юнацького віку та 4 % зрілого віку. Низькі бали властиві людям, які вважають за краще говорити те, що думають, дуже відверті, але одночасно й безпосередні, наївні, іноді позбавлені такту, погано відчувають мотиви вчинків інших, у спілкуванні різкі, прямі та простуваті. Дипломатичність характерна 76 % осіб із загальної кількості, з них 30 % юнацького віку та 46 % зрілого віку. Ці професіонали дипломатичні, вони знають, як поводитися під час контакту та знаходити спільну мову з різними типами співрозмовників. Такі люди зазвичай проникливі, гнучкі у спілкуванні, можуть хитрувати, аж до того, що викликають у співрозмовника настороженість, вміють аналізувати ситуацію і контролювати дії інших. t-критерій Стьюдента виявив наявність міжгрупових відмінностей в факторі «дипломатичність» ( $t=3,7$ ;  $p\leq 0,000$ ). Тобто, як з'ясувалось група зрілих осіб є більш дипломатичною, легко виходить з конфліктних ситуацій, вміло підлаштовується до співрозмовника, вміє знаходити спільну мову. Група операторів юнацького віку є менш дипломатичною, більш різкою та безкомпромісною у спілкуванні.

За фактором «спокійність — тривожність» визначено, що спокійність властива із загальної кількості 94 % осіб, з них 48 % юнацького віку та 46 % зрілого віку. Всіпереч назви шкали, досліджувані, які показали низькі бали, властива не стільки спокійність, скільки безтурботність і самовпевненість, вони енергійні, активні й холоднокровні, зазвичай не зверта-

ють уваги на схвалення чи несхвалення їх дій з боку оточення. Тривожність властива із загальної кількості 24 %, з них 20 % юнацького віку та 4 % зрілого віку. Високі бали показують характеризують осіб, які за все переживають і про все турбуються, вони недовірливі, мають почуття провини, знижену самооцінку, пригнічені (аж до депресії), вразливі, бувають досить песимістичними.

Таким чином, із застосуванням психодіагностичної методики «16-факторний особистісний опитувальник» Р. Кеттела визначено такі вікові відмінності в індивідуально-психологічних якостях операторів контактного центру: особам юнацького віку більш характерна емоційна нестабільність, ніж зрілим особистостям ( $t=3,1$ ;  $p\leq 0,000$ ). Юнаки більш експресивні, менш стримані у прояві емоцій, зокрема і негативних, більш сміливі ( $t=3,4$ ;  $p\leq 0,000$ ), схильні до необдуманих вчинків, рішучі. Зрілі фахівці більш обережні, не схильні до ризику, обачні. Наявна міжгрупова відмінність у факторі «дипломатичність» ( $t=3,7$ ;  $p\leq 0,000$ ): зріла за віком група осіб є більш дипломатичною, легко виходить з конфліктних ситуацій, вміло підлаштовується до співрозмовника, вміє знаходити спільну мову, тоді як група юнацького віку є менш дипломатичною, різкою, безкомпромісною в спілкуванні (табл. 1).

Таблиця 1

Вікові відмінності індивідуально-психологічних якостей операторів контактного центру

	Особі юнацького віку (%)	Особі зрілого віку (%)	t-критерій Стьюдента
Відкритість — замкнутість	30/20	32/18	*
Показники інтелекту високі — низькі	46/4	50/4	*
Емоційна стабільність — нестабільність	40/12	46/2	$t=3,1$ ; $p\leq 0,000$
Сміливість — боязкість	48/2	24/26	$t=3,4$ ; $p\leq 0,000$
Прямолінійність — дипломатичність	20/30	4/46	$t=3,7$ ; $p\leq 0,000$
Спокійність — тривожність	48/2	46/4	*

Результати, отримані за допомогою опитувальника «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, показали, що з загальної вибірки високий рівень емпатії мають 24 % осіб, з них 14 % юнацького віку та 10 % зрілого віку. Що вказує на те, що такі особи схильні близько до серця брати чужі переживання, відчувати емоції інших, розуміти стан співрозмовника та співпереживати. Середній рівень мають 42 % осіб, з них 16 % юнацького віку та 26 % зрілого віку. Що вказує на те, що такі особи схильні аналізувати не почуття інших, а дії, схильні давати не емоційну підтримку, а дієву, вони здатні розуміти почуття інших, проте не беруть їх близько до серця. Низький рівень мають 34 % осіб, з них 20 % юнацького віку та 14 % осіб зрілого віку. Це вказує на те, що такі особи не здатні тонко розуміти почуття інших, співпереживати, їм притаманна холодність у процесі взаємодії (рис. 1).

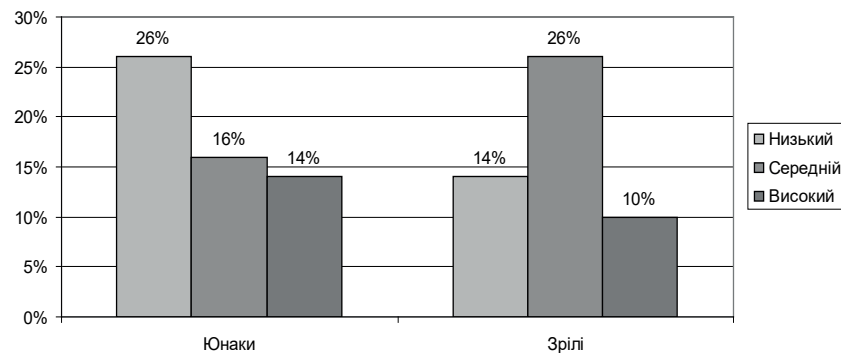


Рис. 1. Рівні розвитку емпатії операторів юнацького та зрілого віку

t-критерій Стьюдента показав наявність значущих розходжень у рівні емпатії в групі операторів юнацького та зрілого віку ( $t=5,1$ ;  $p<0,001$ ). Отже, оператори зрілого віку є більш емпатійними, здатними розуміти почуття інших та надати емоційну підтримку співрозмовнику.

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Отже, методика 16-факторного особистісного опитувальника Р. Кеттла показала, що операторам контактного центру юнацького віку

більш характерна емоційна нестабільність, ніж зрілим операторам. Юнаки більш експресивні, менш стримані у прояві емоцій, зокрема і негативних. Вони також є більш сміливими, схильними до необдуманих вчинків, рішучими. Зрілі особи більш обережні, не схильні до ризику, обачні. Виявлена наявність міжгрупових відмінностей у факторі «дипломатичність»: група зрілих операторів є більш дипломатичною, легко виходить із конфліктних ситуацій, вміло підлаштовується під співрозмовника, вміє знаходити спільну мову. Група операторів юнацького віку є менш дипломатичною, більш різкою, безкомпромісною у спілкуванні.

Згідно з результатами опитувальника «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна, оператори зрілого віку більш схильні до емпатії, ніж оператори контактного центру юнацького віку.

На підставі аналізу емпіричних даних можна стверджувати, що такі професійно важливі індивідуально-психологічні якості, як відкритість, дипломатичність, емоційна стабільність та емпатія потребують розвитку у значної частини операторів контактного центру. Вікові відмінності зафіксовані в таких індивідуально-психологічних якостях: сміливість, емоційна стабільність, дипломатичність.

*Перспективою подальших досліджень* вбачаємо проведення експериментального спостереження можливих трансформацій індивідуально-психологічних якостей особистості оператора контактного центру за умови контролю такої змінної, як зворотний зв'язок з клієнтом. Результати наукового дослідження також можуть бути використані практичними та організаційними психологами з метою підвищення рівня професійного мислення, емоційного інтелекту та ефективності роботи операторів контактного центру в цілому.

### Список використаних джерел і літератури

1. Гринчук О. І. Проблема оптимізації комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів засобами соціально-психологічного тренінгу. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка Національної АПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2012. Т. XIV, ч. 2. С. 67–74.

2. Дмитриева О. Б. Формирование психологической готовности молодых специалистов к профессиональной деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13. Москва, 2001. 188 с.
3. Калініна Т. О. Фізіологія і психологія праці. Харків: ХНЕУ, 2005. 268 с.
4. Карпенко Г. В. Психологія праці та вибір професії. Суми: Університетська книга, 2008. 168 с.
5. Куваева И. О. Профессиональный стресс у операторов контакт-центров. *Известия Уральского государственного университета. Проблемы образования, науки и культуры. Психология*. 2010. № 4(81). С. 108–124.
6. Максимець С. М. Психологічні детермінанти емоційного вигорання працівників контактного центру. *Вісник КІВІТ*. Київ. 2018. Випуск 37. С. 97–101.
7. Малхазов О. Р. *Психологія праці: навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури, 2010. 208 с.
8. Мітїчкіна О. О. Соціально-психологічні чинники формування організаційної культури операторів кол-центру: автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. Луганськ, 2012. 20 с.
9. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара: БАХРАХ-М, 2005. 672 с.
10. Drobot O. Development of professional consciousness from the viewpoint of preparation of future specialists. *Psychological and pedagogical problems of modern specialist formation*. Warsaw: ANAGRAM; Kharkiv: KRPOCH, 2017. P. 38–42.
11. Shrinivasan R., Talim J., Wang J. Performance analysis of a call center with Interactive voice response units *Sociedad de Estadística e Investigaciyn Operativa*. Top. 2004. Vol. 12, No. 1. P. 91–110.
12. Harris P. P. *Managing Cultural Differences*. Oxford : Butterworth-Heinemann, 2004. 600 p.

### References:

1. Hrynychuk O. I. (2012). Problema optymizatsii komunikatyvnoi pidhotovky majbutnikh spetsialistiv zasobamy sotsial'no-psykholohichnoho treninhu. *Problemy zahal'noi ta pedahohichnoi psykholohii : zbirnyk naukovykh prats' Instytutu psykholohii imeni H. S. Kostiuksa Natsional'noi APN Ukrainy / za red. S. D. Maksymenka*. Kyiv. T. XIV, chast. 2 S. 67–74.
2. Dmitrieva O. B. (2001). *Formirovanie psihologicheskoy gotovnosti molodykh spetsialistov k professionalnoy deyatelnosti*: dis. ... kand. psihol. nauk: 19.00.13. Moskva, 188 s.
3. Kalimina T. O. (2005). *Fizioloziia i psykholoziia pratsi*. Kh.: KhNEU, 268 s.
4. Karpenko H. V. (2008). *Psykholoziia pratsi ta vybir profesii*. Sumy: Universytets'ka knyha. 168 s.
5. Kuvaeva I. O. (2010). Professionalnyi stress u operatorov kontakt-tsentrov. *Izvestiya Uralskogo gosudarstvennogo universiteta. Problemy obrazovaniya, nauki i kultury. Psihologiya*. # 4(81). S. 108–124.

6. Maksymets' S. M. (2018). Psykholohichni determinanty emotsijnoho vyho-rannia pratsivnykiv kontaktnoho tsentra. *Visnyk KIBIT*. Vypusk 37. Kyiv. S. 97–101.
7. Malkhazov O. R. (2010). *Psykholoziia pratsi: Navch. posib*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 208 s.
8. Mitichkina O. O. (2012). *Sotsial'no-psykholohichni chynnyky formuvannia orhanizatsijnoi kul'tury operatoriv koll-tsentru*: avtoref. dys. ... kand. psykhol. nauk : 19.00.05. Sotsial'na psykholoziia; psykholoziia sotsial'noi roboty; Skhidnoukr. nats. un-t im. V. Dalia. Luhans'k. 20 s.
9. Raygorodskiy D. Ya. (2005). *Prakticheskaya psihodiagnostika. Metodiki i testy*. Samara: BAHRAH-M. 672 s.
10. Drobot O. (2017). Development of professional consciousness from the viewpoint of preparation of future specialists. *Psychological and pedagogical problems of modern specialist formation*. Warsaw: ANAGRAM; Kharkiv: KRPOCH. pp. 38–42.
11. Shrinivasan R., Talim J. & Wang J. (2004). Performance analysis of a call center with Interactive voice response units. *Sociedad de Estadística e Investigaciyn Operativa*. Top Vol. 12, No. 1, pp. 91–110.
12. Harris, P. P. (2004). *Managing Cultural Differences*. Oxford : Butterworth-Heinemann. 600 p.

### Drobot O. V.

Doctor of Psychology, Associate Professor, Professor of Medical and prevention disciplines International European University Kyiv, Ukraine)

### MANIFESTATIONS OF AGE- AND INDIVIDUAL-PSYCHOLOGICAL QUALITIES IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF CONTACT CENTER OPERATORS

**Abstract.** 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. The empirical study was conducted on the basis of the contact center of the «Vodafone» mobile operator in Kyiv. The study involved operators from 18 to 47 years old, 50 subjects in total, including 25 young people (18–25 years) and 25 adults (26–47 years). R. Kettel's 16-factor personality questionnaire and «Scale of Emotional Response» questionnaire by A. Megrabian and N. Epstein were used.



In the course of mathematical data processing (using Student's T-test) the analysis and interpretation of the obtained data revealed the differences in individual psychological qualities between the groups of young and adult contact center operators. Age differences were recorded in the following individual psychological qualities: courage, emotional stability, diplomacy. Young operators are more characterized by emotional instability, expressiveness, low restraint in emotional manifestations, including negative ones, courage, propensity for reckless actions, determination. Mature professionals are more cautious, risk-averse, diplomatic, easy to get out of conflicts, capable of adapting to the interlocutor, able to find common ground, while the younger group is less diplomatic, more sharp, uncompromising in communication. It is concluded that a significant number of contact center operators need to transform and improve individual psychological qualities in order to increase openness, diplomacy, emotional stability and empathy.

**Key words:** individual psychological qualities, contact center operators, professional activity.

*Стаття надійшла до редакції 23.04.2021*