

УДК 159.9

Социальная и организационная психология

МОТИВАЦИОННО-ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА КАК ФАКТОРЫ УСПЕШНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ У ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

Шабанова Т.Л., Сазикова Е. С.

В статье представлены результаты исследования влияния мотивационно-личностных качеств на процесс профессиональной адаптации у операторов call-центра. Приведены показатели профессиональной адаптации сотрудников, включающие представления о своей компании, трудовом коллективе и трудовой деятельности, а также удовлетворенность различными сторонами профессиональной деятельности. Дано описание результатов изучения мотивационно-личностных качеств адаптантов, в частности, черт личности, определяющих социально-психологическую адаптацию (принятие себя, принятие других, склонность к доминированию, внутренний контроль, эмоциональный комфорт, эскапизм), а также показателей мотивации профессиональной деятельности (внутренней и внешней положительной мотивации, внешней отрицательной мотивации). В заключение статьи приведены результаты корреляционного анализа, свидетельствующие о наличии значимых связей между мотивационно-личностными качествами: внутренним контролем, доминированием, внешней и внутренней положительной мотивацией, - и показателями адаптации, социализации, эмоционального комфорта у адаптантов. Полученные данные могут быть использованы для разработки программы психологического сопровождения сотрудников организации на этапе адаптации.

Ключевые слова: профессиональная адаптация, организационная социализация, удовлетворенность трудом, мотивация профессиональной деятельности

MOTIVATIONAL AND PERSONAL QUALITIES AS FACTORS OF SUCCESSFUL PROFESSIONAL ADAPTATION FOR CALL CENTER OPERATORS

Shabanova T.L, Sazikova E.S.

The article presents the results of a study of the influence of motivational and personal qualities on the process of professional adaptation among call-center operators. Indicators of professional adaptation of employees are given, including ideas about their company, work collective and labor activity, as well as satisfaction with various aspects of professional activity. A description of the results of studying the motivational and personal qualities of adapters, in particular, personality traits that determine socio-psychological adaptation (self-acceptance, acceptance of others, a tendency to dominate, internal control, emotional comfort, escapism), as well as indicators of motivation of professional activity (internal and external positive motivation, external negative motivation). At the end of the article, the results of a correlation analysis are presented, indicating the presence of significant links between motivational and personal qualities: internal control, dominance, external and internal positive motivation, and indicators of adaptation, socialization, emotional comfort in adapters. The data obtained can be used to develop a program of psychological support for employees of the organization at the adaptation stage.

Keywords: professional adaptation, organizational socialization, job satisfaction, motivation for professional activity

Введение.

Адаптация к будущей профессиональной деятельности всегда являлась непростой задачей, как профессионального образования, так и практики отношений предприятий и организаций с молодыми специалистами. Актуальность проблемы первичной адаптации связана с тем, что успех профессиональной деятельности, а в дальнейшем и карьерный рост во многом

зависит от того, насколько быстро и успешно протекает процесс адаптации молодого специалиста.

Под адаптацией персонала к трудовой деятельности в научной психологической литературе понимается приспособление вновь поступивших специалистов к новой системе социальных условий, новым отношениям, требованиям, видам деятельности, режиму жизнедеятельности [10]. Однако, адаптация - это не только приспособление к успешному функционированию в организационной среде, но и способность к дальнейшему профессиональному и личностному развитию [5].

В литературе выделяются первичные и вторичные признаки адаптации. К первичным признакам относятся внешние характеристики, такие, как уровень овладения профессиональными знаниями и навыками, включенность в работу и ассимиляция в группе, в то время как к вторичным признакам относят удовлетворение от работы, профессиональную успешность и преданность компании [2].

Статистика свидетельствует, что наиболее высокий процент принятых на работу сотрудников покидает организацию именно в течение первых трех месяцев, как правило, вследствие неготовности преодолевать трудности периода адаптации. Поэтому изучение факторов, в частности личностных ресурсов, которые позволяют сотрудникам успешно освоить новую для них профессиональную деятельность и стать полноценными членами трудового коллектива, является актуальной научной и практической проблемой.

Материалы и методы. Целью исследования являлось изучение влияния мотивационно-личностных качеств на успешность профессиональной адаптации у сотрудников.

В исследовании приняли участие сотрудники Нижегородского call-центра, возраст которых 20-35 лет, стаж работы всех испытуемых от 1 до 6 месяцев. Были использованы методики исследования:

1. Опросник организационной социализации (О. О. Богатырева, 1995);
2. Анкета «Психологический климат в коллективе» (Р.Х. Шакуров, 1990);
3. Мотивация профессиональной деятельности (методика К. Замфир в модификации А. А. Реана).
4. Методика диагностики социально-психологической адаптации (К. Роджерс и Р. Даймонд).

Корреляционный анализ мотивационно-личностных качеств и показателей адаптации проводился с помощью критерия Спирмена.

Результаты исследования

На первом этапе нашего исследования мы изучали показатели профессиональной адаптации сотрудников. Для этого мы исследовали знания, представления сотрудников о своей

компании, трудовом коллективе и трудовой деятельности. Также показателем адаптации, изучаемым нами, являлась удовлетворенность работников различными сторонами профессиональной деятельности.

Результаты изучения показателей профессиональной адаптации/организационной социализации представлены на рис.1.

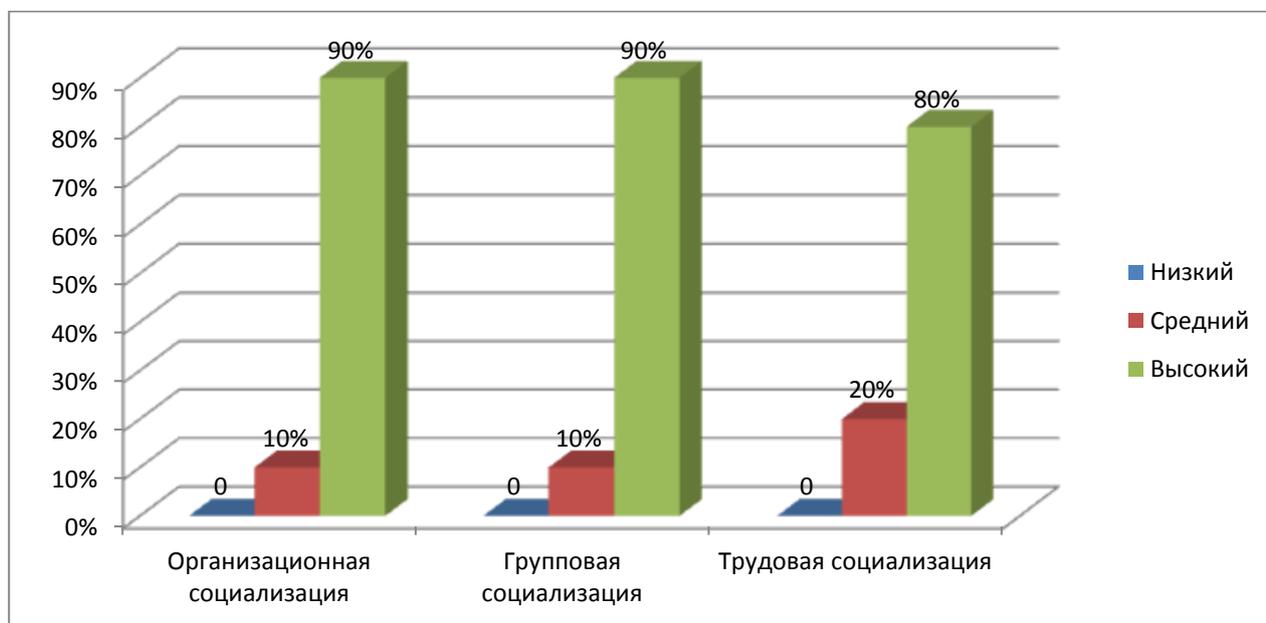


РИСУНОК 1 – ПОКАЗАТЕЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ У НАЧИНАЮЩИХ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (В %)

Для изучения показателей адаптации мы использовали концепцию организационной социализации Богатыревой О.О. и авторский опросник. Автор использует термин «организационная социализация» как синоним понятия «профессиональная адаптация», поскольку методика была валидизирована на достаточной по численности выборке. И между результатами методик на профессиональную адаптацию и авторской были установлены значимые положительные корреляции. Согласно данной методике выделяются три основных показателя адаптации: организационная социализация, групповая социализация и трудовая социализация.

Нами было выявлено, что у подавляющего большинства начинающих сотрудников (90 %) высокий уровень организационной социализации. Это означает, что они в полной мере владеют информацией о ценностях, целях, правилах, политике, обычаях, стиле управления и языке компании. Также 90 % молодых сотрудников имеют высокий показатель групповой социализации. Они имеют достаточно хорошее представление об особенностях своего рабочего коллектива - стиля поведения, принятого в нем и связанного с его ценностями,

целями и правилами. Также большинство начинающих сотрудников (80%) знают свои рабочие задачи и способы поведения для их успешного выполнения, правила взаимодействия с другими работниками в этом процессе, что соответствует критерию трудовой социализации.

Таким образом, результаты исследования свидетельствуют о том, что большая часть начинающих сотрудников обладают достаточно высокой осведомленностью о ценностях, традициях компании, правилах и нормах поведения в ней, а также своих трудовых задачах и способах их решения, что соответствует достижению ими организационной социализации.

Однако небольшая часть новых сотрудников еще не освоили работу, которую им необходимо выполнять, должностные обязанности, информацию о компании, что может создать для них трудности, не позволяющие успешно работать.

Далее мы изучали степень удовлетворенности начинающими сотрудниками различными сторонами их работы. Этот показатель отражает эмоциональное отношение к работе, которое является важным психологическим механизмом процесса адаптации.

Результаты представлены на рис.2.

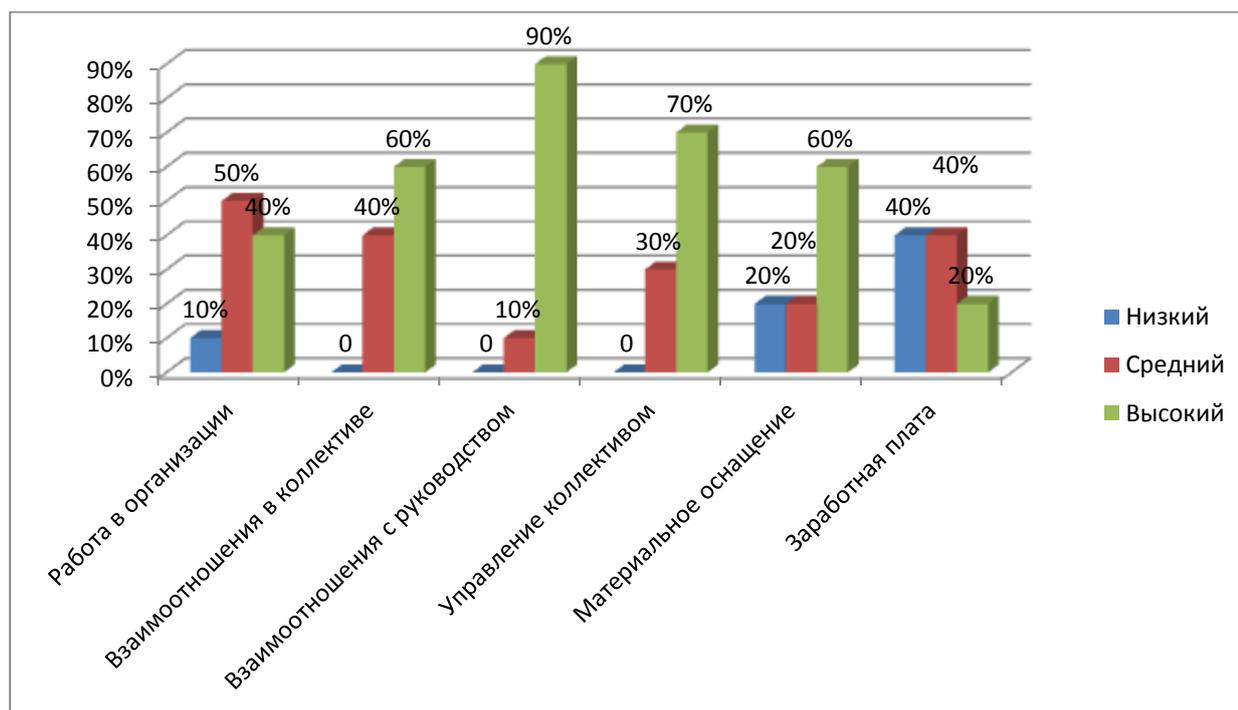


Рисунок 2 – Показатели удовлетворенности трудом у начинающих сотрудников организации (в %)

Было выявлено, что в большей степени молодые сотрудники удовлетворены взаимоотношениями с руководством и качеством управления коллективом. Половина сотрудников полной мере удовлетворены взаимоотношениями в коллективе. Остальные испытывают среднюю и низкую удовлетворенность. Материальным оснащением условий

работы и рабочего места также удовлетворена половина сотрудников. Остальные начинающие работники испытывают неудовлетворенность по этому показателю. В значительной степени большинство вновь принятых сотрудников не удовлетворены уровнем заработной платы. В целом работой в данной организации удовлетворены меньше половины начинающих сотрудников. Таким образом, показатели удовлетворенности трудом свидетельствуют о неполной профессиональной адаптации среди вновь поступивших работников. В частности, адаптантов не полностью удовлетворяет материальное оснащение и оплата труда. В связи с этим необходима консультация руководства и рекомендации пересмотреть материальное обеспечение рабочих мест сотрудников и систему оплаты труда и мотивации в компании.

На втором этапе нашего исследования мы изучали мотивационно-личностные качества начинающих сотрудников организации. Нами выявлялись черты личности, определяющие социально-психологическую адаптацию [9].

Результаты представлены на рисунке 3.

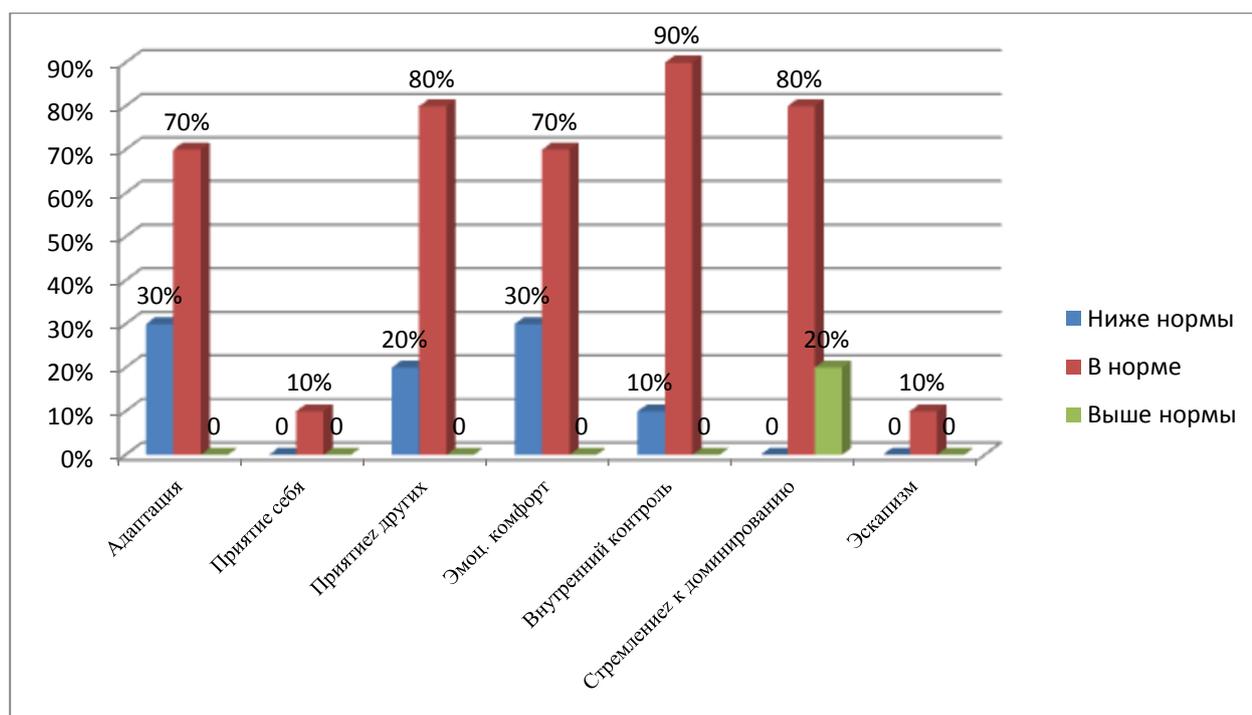


РИСУНОК 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВ ЛИЧНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ АДАПТАЦИЮ, У НАЧИНАЮЩИХ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (В%)

Результаты исследования показали, что у всех сотрудников показатели принятия себя и стремления уйти от повседневных забот и проблем (эскапизм) находятся в пределах нормативных значений. Также большинству адаптантов присущ внутренний контроль. 80 % начинающих сотрудников в высокой степени склонны принимать других людей и не стремятся к доминированию в отношениях. Однако 20 % такими качествами не обладают.

Эмоциональный комфорт в пределах нормы переживают 70 % испытуемых. Соответственно у 30 % адаптантов он снижен. В целом качества социальной адаптации в диапазоне нормальных значений у 70 % адаптантов. У 30 % они находятся на уровне ниже нормы. Можно отметить, что есть необходимость разработки программы для адаптантов с целью развития личностных качеств.

Далее мы изучали особенности профессиональной мотивации адаптантов. Результаты представлены на рис. 4.

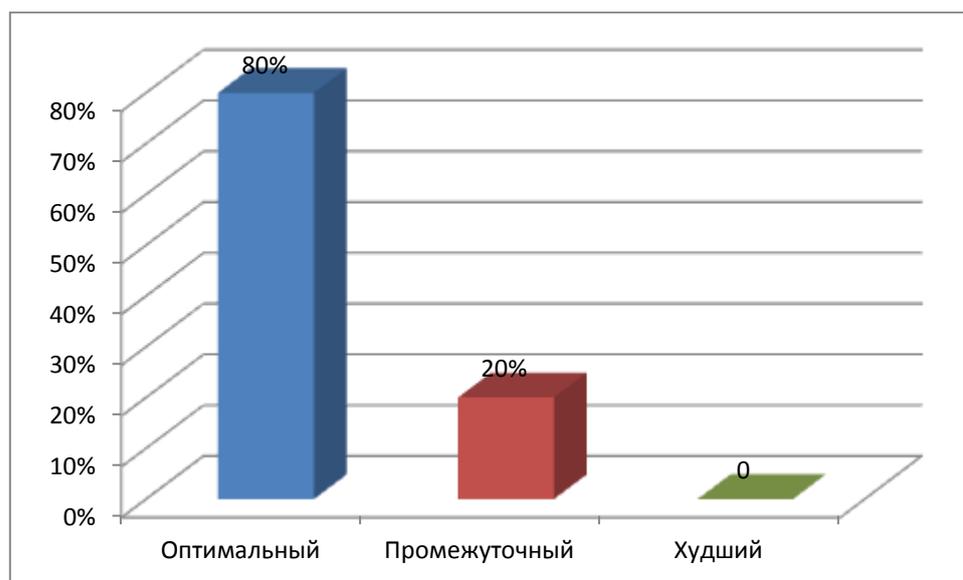


РИСУНОК 4-РЕЗУЛЬТАТЫ МОТИВАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ У АДАПТАНТОВ (В %)

Было выявлено, что у 80% испытуемых наблюдается оптимальный мотивационный комплекс личности, т.е. у этих сотрудников внутренняя и внешняя положительная мотивация превышает отрицательную мотивацию. Это означает, что для этих сотрудников имеет значение деятельность сама по себе. Также им свойственно стремление к удовлетворению иных потребностей, внешних по отношению к содержанию самой деятельности (мотивы социального престижа, зарплаты и т.д.), Однако у 20 % адаптантов доминирует внешняя отрицательная мотивация, т.е. их мотивирует на работу стремление избежать возможных санкций или неприятностей, а также критики со стороны руководства или коллег. Т.о., в целом, мотивация у адаптантов на достаточно высоком уровне и мотивационный комплекс личности оптимален, но есть необходимость повышения мотивации у некоторых начинающих сотрудников.

Для выявления влияния мотивационно-личностных качеств сотрудников на показатели адаптации и социализации был выполнен корреляционный анализ с помощью r -критерия Спирмена. Результаты приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Результаты корреляционного анализа мотивационно-личностных качеств и показателей адаптации и социализации у начинающих сотрудников

Мотивационно-личностные качества сотрудников	Показатели адаптации и социализации у начинающих сотрудников		
	Адаптация	Эмоциональный комфорт	Социализация
Внутренний контроль	0,695**	0,659**	0,486*
Доминирование	-0,450*	-0,532**	-0,653*
Внутренняя мотивация	0,789*	0,689**	0,586*
Внешняя мотивация	0,854*	0,884**	0,851*

** Корреляция значима на уровне 0,01

* Корреляция значима на уровне 0,05

Зафиксировано 12 значимых взаимосвязей, из которых пять – на 1% уровне значимости и семь - на 5%. Девять положительных связей, три отрицательные.

Выявлены значимые положительные связи между показателями переменных внутренний контроль и адаптация ($r_s=0,695$, при уровне значимости $p \leq 0,01$), внутренний контроль и эмоциональный комфорт ($r_s=0,659$, при уровне значимости $p \leq 0,01$), внутренний контроль и социализация ($r_s=0,486$, при уровне значимости $p \leq 0,05$). На основании этого предположили, что чем выше способность внутреннего контроля, тем выше уровень адаптации и социализации сотрудников в коллективе.

Выявлены значимые отрицательные связи между показателями переменных доминирование и адаптация ($r_s=-0,45$, при уровне значимости $p \leq 0,05$), доминирование и эмоциональный комфорт ($r_s=-0,532$, при уровне значимости $p \leq 0,01$), доминирование и социализация ($r_s=-0,653$ при уровне значимости $p \leq 0,05$). Следовательно желание доминировать отрицательно влияет на уровень адаптации и социализации начинающих сотрудников в коллективе.

Существуют значимые положительные связи между показателями положительной внутренней и внешней мотивации и значениями адаптации, эмоционального комфорта, социализации. На основании этого можно утверждать, что положительная мотивация начинающих способствует их успешной адаптации и социализации в коллективе.

Полученные результаты могут быть использованы для разработки программы психологического сопровождения сотрудников call-центра в процессе адаптации, которая будет включать психологическое консультирование и тренинг.

Обсуждение и заключение. Таким образом, результаты исследования показали, что у большинства новых работников call-центра профессиональная адаптация проходит успешно, о чем свидетельствует высокая осведомленность о ценностях, традициях компании, правилах

и нормах поведения в ней, своих трудовых задачах и способах их решения, а также удовлетворенность основными аспектами работы, в частности отношениями с руководством и коллегами, качеством управления. Однако меньшей степени начинающие сотрудники удовлетворены материальной оснащенностью и уровнем заработной платы. Факторами, значимо влияющими на адаптацию, являются такие качества личности как внутренний контроль, отсутствие стремления к доминированию, положительная внутренняя и внешняя мотивация. Однако в процессе исследования были выявлены сотрудники, у которых есть проблемы в процессе адаптации, в связи с чем необходима программа психологического сопровождения, включающая психологическое консультирование и тренинги.

Список использованных источников

1. Алексеева, К.А. Адаптация персонала как фактор повышения производительности труда // Наука и современность. – 2018. – № 28. – С. 144 – 148.
2. Богатырева О.О., Марцинковская Т.Д. Профессиональная самореализация в пространстве личностного развития // Психологические исследования. 2009. №13 <http://psystudy.ru/index.php/num/2009n1-3/53-bogatyreva3.html>
3. Волкова, Н.В. Социально-психологические особенности персонала как фактор организационной социализации и первичной адаптации // Вестник Костромского университета им. Н.А. Некрасова. – 2016. - № 1. – С. 125 – 128.
4. Казанцева, Е.Е. Адаптация персонала: современный взгляд // Управление развитием персонала. – 2018. - № 2. – С. 90 – 98.
5. Каримов, А.А. Адаптация в системе управления персоналом и ее виды // Кадровик. – 2018. – № 5. – С. 220 – 223.
6. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации. - М.: КноРус, 2016. - 368 с.
7. Лагутин, С.Г. Адаптация персонала в коммерческой организации / С.Г. Лагутин // Научный вестник Волгоградской академии государственной службы. – 2017. – № 1. – С. 69 – 73.
8. Насырова, А.Р. Совершенствование системы адаптации персонала на предприятии// Международный студенческий научный вестник. – 2018. – № 1. – С. 31.
9. Реан А.А. К проблеме социальной адаптации личности // Вестник СПбГУ, сер.6, вып.3. - 2015. - №20. - С.74-79.
10. Титова, С.В. Методика оценки адаптации персонала в организации // В мире научных открытий. – 2018. – № 12. – С. 1031 – 1037.
11. Фролов, М.Ю. Адаптация персонала организации // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – 2018. – № 4. – С. 2 – 6.

12. Шабанова Т.Л., Тарабакина Л.В. Исследование эмоциональной зрелости у студентов педагогического вуза // Вестник Мининского университета. 2018. Т.6. №1 (22). С.13

References

1. Alekseyeva. K.A. *Adaptatsiya personala kak faktor povysheniya proizvoditelnosti truda* [Personnel adaptation as a factor of increasing labor productivity] // Nauka i sovremennost. 2018. № 28. S. 144 – 148. (in Russian)
2. Bogatyreva O.O., Marcinkovskaya T.D. *Professional'naya samorealizatsiya v prostranstve lichnostnogo razvitiya* [Professional self-realization in the space of personal development] // Psihologicheskie issledovaniya. 2009. №13 (in Russian)
3. Volkova. N.V. *Sotsialno-psikhologicheskiye osobennosti personala kak faktor organizatsionnoy sotsializatsii i pervichnoy adaptatsii* [Socio-psychological characteristics of personnel as a factor of organizational socialization and primary adaptation] // Vestnik Kostromskogo universiteta im. N.A. Nekrasova. 2016. № 1. S. 125 – 128. (in Russia)
4. Kazantseva. E.E. *Adaptatsiya personala: sovremennyy vzglyad* [Staff adaptation: a modern view] // Upravleniye razvitiyem personala. – 2018. - № 2. – S. 90 – 98. (in Russian)
5. Karimov. A.A. *Adaptatsiya v sisteme upravleniya personalom i eye vidy* [Adaptation in the personnel management system and its types] // Kadrovik. 2018. № 5. S. 220 – 223. (in Russian)
6. Kibanov A.Y. *Upravlenie personalom organizatsii*. [Managing the organization's personnel] – Moscow. 2016. S. 368 (in Russian)
7. Lagutin. S.G. *Adaptatsiya personala v kommercheskoy organizatsii* [Adaptation of the personnel in the commercial organization] // Nauchnyy vestnik Volgogradskoy akademii gosudarstvennoy sluzhby. – 2017. – № 1. – S. 69 – 73. (in Russian)
8. Nasirova A.R. *Sovershenstvovanie sistemi adaptatsii personala na predpriyatii* [Improvement of the personnel adaptation system at the enterprise] // Megdunarodniy studencheskiy nauchniy vestnik. 2018. №1. S.31 (in Russian)
9. Rean A.A. *K problem socialnoy adaptatsii lichnosti* [To the problem of social adaptation of the individual] // Vestnik SPBGU. 2015. №20. S.74-79 (in Russian)
10. Titova. S.V. *Metodika otsenki adaptatsii personala v organizatsii* [Methodology for assessing staff adaptation in an organization] // V mire nauchnykh otkrytiy. – 2018. – № 12. – S. 1031 – 1037. (in Russian)
11. Frolov. M.Yu. *Adaptatsiya personala organizatsii* [Adaptation of the organization's personnel] // Ekonomika i menedzhment innovatsionnykh tekhnologiy. – 2018. – № 4. – S. 2 – 6. (in Russian)

12. Shabanova T.L., Tarabakina L.V. *Issledovanie emocionalnoj zrelosti u studentov pedagogicheskogo vuza* [The study of emotional maturity in students of pedagogical university] // *Vestnik Mininskogo universiteta*. 2018. T.6. no. 1 (22). P.13 (in Russian)

Шабанова Татьяна Леонидовна – кандидат психологических наук, доцент кафедры практической психологии, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: shabanovatl@yandex.ru

Сазикова Екатерина Сергеевна, магистрант Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: sazikovakat@mail.ru

Shabanova Tatyana Leonidovna – PHD of Psychology, docent the Department of Practical Psychology, Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation

Sazikova Ekaterina Sergeevna, master student Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation e-mail: sazikovakat@mail.ru

19.00.05 Социальная и организационная психология