

ТРЕНИНГ КАК МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРУППЫ КОМПАНИИ «СЛАТА» С КЛИЕНТАМИ

К. П. Дьяк

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Группа компаний ООО «Слата», созданная в феврале 1996 г., на сегодняшний день является одним из лидеров продовольственного бизнеса Восточной Сибири. Группа компаний «Слата» – это:

- крупнейший дистрибьютор продуктов питания на территории Иркутской области и Республики Бурятия;
- динамично развивающаяся розничная сеть, представленная в четырех форматах: супермаркеты «Слата», универсамы «Славный», дискаунтеры «ХлебСоль» и интернет-магазин;
- девелопмент;
- логистика.

Группа компаний «Слата» является одним из крупнейших работодателей Иркутской области. Компания постоянно развивается и создает новые рабочие места. Организовав занятость более 3 тыс. человек, компания обеспечивает сотрудников и их семьи необходимым материальным достатком и возможностью реализовать свои профессиональные стремления [4].

Для бесперебойной работы супермаркетов, универсамов специалисты отдела технической поддержки оказывают круглосуточную помощь в сервисной структуре, разрешают проблемы пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением. Специалист службы технической поддержки или поддержки пользователей (эникейщик) – это специалист по компьютерам, обычно это помощник системного администратора, помогает пользователям в ситуациях [5].

Для работы на должности «специалист технической поддержки», человек должен обладать коммуникабельностью, целеустремленностью, быстрой обучаемостью, ответственностью, внимательностью. Часто в работе приходится осваивать новые программы и оборудование. Это требует навыка самостоятель-

ной обучаемости. Очень важно иметь хорошие коммуникативные способности, это поможет найти общий язык с пользователями, быстро решать их проблемы.

Вышеперечисленное требует психологической помощи. Психологическое сопровождение представляет собой активное психологическое воздействие, направленное на развитие личностных и профессиональных качеств клиента.

Психологическое сопровождение может осуществляться в процессе как индивидуальной, так и групповой работы с клиентами.

При индивидуальном подходе решающим фактором эффективности психологического воздействия является контакт психолога с клиентом, основанный на взаимном доверии, уважении, способность психолога к сопереживанию (эмпатии). В процессе индивидуальной работы по развитию позитивной асертивности комплекс индивидуализированных мероприятий, составляющих сущность психологического сопровождения, используется для коррекции и усиления регулирующих функций психики, эмоциональной устойчивости, для развития позитивных мотивационных установок, ценностных смыслов, коммуникативных способностей, толерантности клиента.

Групповая форма работы по развитию личностных качеств, необходимых для проявления асертивности личности во взаимоотношениях с окружающими людьми и в процессе профессиональной деятельности, проводится, если группу составляют клиенты со сходными проблемами, связанными с проявлением асертивности. В групповой работе придерживаются принципа – не выносить за пределы группы обсуждение личных проблем членов группы. Соблюдение этого принципа должно способствовать установлению откровенных взаимоотношений между членами группы. Установления доверительных взаимоотношений между членами группы добиваются применением приёмов аутогенного тренинга и релаксации [2].

Опыт, приобретённый в специально организованных группах развития позитивной асертивности, оказывает противодействие отчуждению, помогает решению проблем в сфере межличностного взаимодействия.

Приёмы психологического сопровождения следует подбирать с учётом индивидуально-психологических особенностей

клиентов. Это условие наиболее эффективно реализуется при использовании личностно-ориентированного подхода к реализации целей развития (реконструкции) асертивности личности. Личностно-ориентированный подход позволяет эффективно влиять на когнитивную, эмоциональную и поведенческую компоненты асертивности личности.

В современном мире крупные и быстро развивающиеся компании выбирают тренинг как инструмент, способный помочь сотрудникам и компании в дальнейшем развитии. В условиях группового тренинга члены группы имеют возможность установления обратной связи и получения поддержки от людей, имеющих общие проблемы или переживания. В процессе группового взаимодействия человек учится: учитывать потребности, мотивы, ценностные ориентации, личностные качества других людей; понимать важность наличия чувства быть принятым окружающими людьми; ценить их доверие. Тренинг – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Разнообразие тренингов исключительно велико. Различают личностные и бизнес-тренинги, тренинги конкретных навыков, тренинги личностного роста и развития личности, тренинги состояний, психотерапевтические, трансформационные и исследовательские тренинги, тренинги мягкие и жесткие, тренинги прорыва и тренинги-развлечения. Бизнес-тренинг (и его наиболее характерная разновидность, – корпоративный тренинг) – развитие навыков персонала для успешного выполнения бизнес-задач, повышения эффективности производственной деятельности, управленческих взаимодействий. Бизнес-тренинг – это ёмкий и сложный процесс, затрагивающий все аспекты бизнеса (деятельности компании, организации), требующий системного подхода. В структуру бизнес-тренинга могут входить тренинги по продажам и обслуживанию клиентов, тренинги по формированию управленческих навыков, тренинги наставничества на рабочем месте, тренинги командообразования, тренинг тайм-менеджмента, тренинг по внедрению корпоративной культуры [3].

При проведении диагностики специалистов технической поддержки после испытательного срока, выявилась потребность для проведения тренинга «Мастерство телефонных переговоров». Проведение тренинга для сотрудников технической поддержки актуально для компании. Сотрудники ежедневно общаются с клиентами, работниками компании, а также покупателями посредством телефонных переговоров, для разрешения конфликтных ситуаций с целью нахождения компромиссного решения. Поэтому сотрудникам необходимо обладать грамотной, структурированной речью, соблюдать определенные правила при общении с людьми, которые в ходе тренинга они должны приобрести.

Литература

1. Гадустова О. В. Психологическое консультирование : концепт лекций. М. : Приор-издат, 2006. 40 с.
2. Гутер П. П. Психологические средства становления идентичности личности в период нормативного кризиса взрослости : дис. ... канд. психол. наук. Новосибирск, 2007.
3. URL: <https://ru.wikipedia.org>.
4. URL: <http://www.slata.ru>.
5. URL: https://moeobrazovanie.ru/professions_specialist_tehnicheskoy_podder.html.