



"Я работал в колл-центре, когда ещё не было записи разговоров..." - почему в прошлом одарённый ребёнок не стал инженером, а выбрал техподдержку?



Новый гость открытой консультации - Владимир Шамардин. Я пригласила Владимира на консультацию, чтобы показать, как важно найти сферу деятельности, в которой реализуется коммуникативный потенциал. В детстве Владимир был одарённым ребёнком, который поступил без экзаменов в ведущий ВУЗ страны - МГТУ им. Н.Э.Баумана. Родители Владимира приняли мудрое решение - не форсировать события. Без лишнего шума и внимания мальчик спокойно окончил общеобразовательную школу, параллельно обучался в школе для одарённых детей и в Малой академии наук, выступая с докладами на всероссийских научных конференциях. Основной упор делали на физику и математику, но

незаметно сформировалась пара полезных навыков - речь и коммуникация.

В школе для одарённых детей были занятия по этикетике - мы должны были запомнить и воспроизвести в точном порядке от двадцати до ста слов. Были ещё турниры юных физиков, где нам надо было отстаивать в споре решение научных задач

Перед консультацией я отправила Владимиру несколько тестов и получила интересные результаты:

- впечатляющий объём словарного запаса - 97 тысяч слов и можно с уверенностью сказать, что Владимир точно знает значение каждого слово из своего запаса
- высокий уровень вербальной креативности - на вопросы тестов Владимир предложил больше сорока оригинальных ответов, когда можно было обойтись двадцатью
- индекс внимательности при прохождении тестов составил 100% - это говорит о чувстве ответственности и умении сосредотачиваться на заданиях и важных делах
- оригинальность выводов и рассуждений - беседа с Владимиром имеет интересное свойство - всегда есть над чем задуматься после общения с ним



Владимир учился на инженера, успешно сдавал экзамены, поступил на военную кафедру, но круг его интересов не ограничивался учёбой. На втором курсе Владимир устроился в колл-центр и начал работать специалистом техподдержки интернет провайдера. Это была новая для России сфера услуг, когда путь в глобальную сеть лежал через комбинацию цифр на специальной интернет карте. Владимир оказывал помощь людям, которые по разным причинам не могли выйти в интернет.

Так как это было начало двухтысячных годов, то никакой записи разговоров, защиты персональных данных и мягкости нравов не существовало. При этом каждого надо выслушать и корректно подсказать, что надо делать, иначе помочь не получится. Естественно, за суточную смену техподдержки первой линии, пользователи, у которых завис интернет, могли послать тебя куда угодно, примерно раз в пять минут. Приходилось находить с ними общий язык, как-то успокаивать...

Выступления на конференциях, участие в научных дискуссиях, работа в сфере техподдержки способствовали формированию типа личности, который чувствует себя комфортно и уверенно в общении и коммуникации. Это гипертимный тип личности. Такие люди обычно не любят одиночество и легко осваиваются в новой компании, без труда находят общий язык с любым собеседником и первые проявляют коммуникативную инициативу. Общительность, оптимизм, отзывчивость - отличительные черты этого типа. Гипертимные личности весьма словоохотливы, но беседа с ними никогда не наскучит: они остроумны, эрудированы и красноречивы.



Владимир с дочкой

История знает немало примеров известных людей, которые не были довольны выбранным образовательным маршрутом и искали себя в творчестве, искусстве. Владимир Высоцкий поступил в инженерно-строительный институт, но к учёбе

относился прохладно. Позже подал документы на отчисление, не проучившись и одного семестраон взял чашку, из которой пил кофе, и стал медленно-медленно поливать чертёж:

Ты что, спятил?

Я больше в институт не пойду. Мне там неинтересно...

Буду готовиться, ещё есть полгода, попробую поступить в театральный. А это - не моё...

“Всё не так, ребята...” Владимир Высоцкий в воспоминаниях друзей и коллег

Владимир - яркий пример гипертимного типа. Он обладает отличным чувством юмора и способностью вызывать симпатию и доверие. Он может обернуть в свою пользу общение в условиях стресса и сгладить острые углы. Индивидуализм и независимость от мнения окружающих помогают Владимиру быть востребованным специалистом в своей области.

Однако, есть несколько коммуникативных ситуаций, в которых Владимир будет чувствовать себя некомфортно:

- ограничение общения
- однообразие контактов
- вынужденное одиночество
- общение в рамках строгого регламента

Стоит добавить, у данного типа личности есть несколько особенностей, которые мешают комфортному общению:

- склонность к доминированию в разговоре
- равнодушие к крепким выражениям
- излишняя прямота суждений

Эти особенности доставляют неудобства собеседнику, если говорить о межличностном общении. В беседе с друзьями, коллегами или родственниками важно быть чутким, внимательным, выслушивать каждого. Но в профессиональной коммуникации прямота и доминирование становятся

положительными качествами, которые помогают успешно вести деловые переговоры. Владимир окончил “Бауманку” и даже успешно работал по специальности несколько лет. Но, в итоге, нашёл себя в сфере консультирования и проведения сделок [с недвижимостью](#). Владимиру нравится вести переговоры, решать сложные задачи и общаться с контрагентами, отстаивая интересы своих клиентов. В этом ему помогает жизненный опыт и образование. Поэтому важно узнавать и принимать все свои коммуникативные достоинства и недостатки, искать сферу самореализации для этих качеств, чтобы получать настоящее удовольствие от общения.

Благодарим Владимира за интересную беседу!

Если вы хотите стать героем открытой консультации, пишите [сюда](#)