

УДК 159.944.4 + 621.394.74

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА У СОТРУДНИКОВ КОЛЛ-ЦЕНТРОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

С.В. Феоктистова, И.В. Кулева

Российский новый университет, г. Москва

Статья посвящена проблеме совладающего поведения операторов колл-центров, в частности, такому функциональному состоянию, как профессиональный стресс. Для исследования были выделены две группы операторов: операторов колл-центра и сотрудников, дополнительно совмещающих управленческие функции. Результаты исследования позволили выявить общие тенденции и специфические особенности проявления профессионального стресса у сотрудников, работающих в колл-центрах с отличным уровнем ответственности.

Ключевые слова: *совладающее поведение, профессиональный стресс, колл-центр.*

Профессиональная деятельность современного мира характеризуется высокой динамикой, интенсивностью взаимодействия людей, особой насыщенностью данных межличностных связей и отношений, что, в свою очередь, порождает новые стрессогенные факторы. Длительные перегрузки, отсутствие условий для полного восстановления сил, необходимость повторять одно и то же, построение коммуникаций по четко определенному алгоритму, монотонность оказывают наиболее неблагоприятное воздействие на субъекта, иногда полностью дезорганизуя его деятельность. Из всего спектра возможных негативных функциональных состояний, возникающих в процессе труда, именно профессиональный стресс чаще всего рассматривается исследователями в качестве главного источника понижения эффективности трудовой деятельности [1, с.113].

В психологии изучение профессионального стресса является актуальной проблемой. Социальная и экономическая «цена» профессионального стресса очень высока. Наука ставит задачу комплексного изучения профессионального стресса, его разнообразных проявлений, а также его негативных последствий в трудовой деятельности и влияние на физическое и психическое здоровье. Значительное внимание исследователей привлекают особенности влияния профессиональной деятельности на состояние здоровья специалистов, чья работа тесно связана с интенсивным и эмоционально напряженным взаимодействием с людьми [7; 8].

Одной из наиболее стрессогенных является деятельность специалистов колл-центров, или контакт-центров (в английском варианте – Call-Center). Контакт-центр представляет собой выделенное подразделение в организации, которое занимается обработкой обращений и информированием клиентов по телефону, электронной почте, а также в режиме онлайн-чата. Крупным колл-центр считается, если в нем работает более 100 человек. Средний

операторский центр насчитывает примерно 50 рабочих мест операторов, а малый содержит 10–30 операторских позиций (именно он развивается наиболее динамично) [4].

Анализ литературы [2; 4–6] позволяет сделать вывод о наличии специфических особенностей деятельности операторов колл-центра, которые могут провоцировать развитие неоптимальных функциональных состояний:

- рутинный характер деятельности, однотипные обращения клиентов, отсутствие творческого подхода [3];
- дисциплина, контроль со стороны управляющего персонала (наставники, супервизоры и др.), а также самоконтроль эмоций [2];
- быстрый темп работы;
- отсутствие возможности выбора клиента;
- график работы (дневные, ночные смены);
- длительное статичное положение.

Малочисленность специализированных исследований на рассматриваемую тематику делает затруднительным разрешение важных для практики задач, таких, как изменение условий труда операторов и управляющего персонала колл-центров в целях минимизации уровня профессионального стресса, что определяет актуальность проведения исследований, направленных на выявление особенностей профессионального стресса у сотрудников колл-центра с различными функциональными задачами и разным уровнем ответственности.

Целью данной работы является выявление уровня профессионального стресса операторов колл-центра и сотрудников, дополнительно совмещающих управленческие функции.

В качестве гипотезы было выдвинуто следующее предположение: уровень профессионального стресса управляющего персонала выше уровня профессионального стресса рядового оператора колл-центра. Как дополнительные рассматривались гипотезы:

- с увеличением возраста уровень профессионального стресса снижается;
- с увеличением управленческого опыта уровень профессионального стресса снижается.

Определение уровней профессионального стресса у сотрудников контакт-центра осуществлялось с помощью теста Т.Д. Азарных и И.М. Тыртышникова. Тестирование было реализовано в удобное для испытуемых время.

В исследовании приняло участие 100 сотрудников колл-центра (52 женщины и 48 мужчин в возрасте от 19 до 55 лет). Указанная выборка была поделена на две равные группы, различающиеся по служебным обязанностям: операторы колл-центра и управляющий персонал (супервизоры, руководители групп/отделов, начальники подразделений).

На основе полученных данных был построен график профессионального стресса для каждой подгруппы сотрудников колл-центра (рис.1).

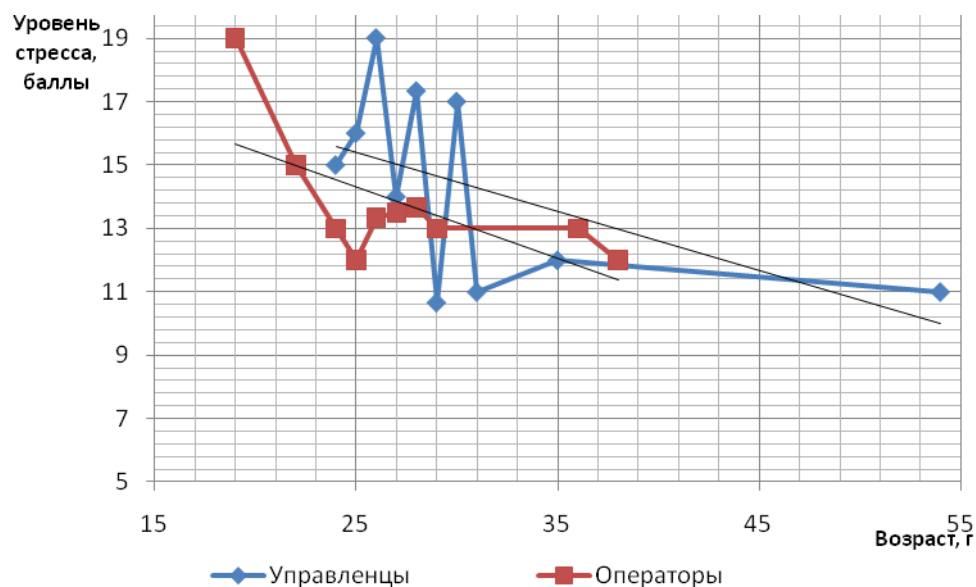


Рис.1. Зависимость уровня профессионального стресса управленцев и операторов от возраста

Можно видеть, что уровень профессионального стресса участников обеих групп не превышает показателя 30, что говорит об умеренном уровне стресса работников. При этом стоит учитывать тот факт, что минимальный стаж испытуемых в исследуемой области составляет два года, что может определять привыкаемость к текущей деятельности. Таким образом, выявленный уровень определяет уровень стресса, соответствующий стабильно высокой рабочей нагрузке.

На графиках прослеживается, что уровень стресса и операторов и управленцев достигает больших значений в начале карьеры. С увеличением возраста заметен спад уровня профессионального стресса, что подтверждает выдвинутую гипотезу о снижении уровня профессионального стресса с увеличением возраста.

Вместе с тем необходимо отметить, что уровень профессионального стресса операторов, наделенных управленческими функциями, превышает уровень стресса рядовых операторов. Это может быть обосновано повышенной ответственностью, связанной с выполнением дополнительных обязательств. Таким образом, можно заключить, что наша гипотеза о том, что уровень профессионального стресса управляющего персонала выше уровня профессионального стресса рядового оператора колл-центра, подтвердилась.

Дополнительно на основе полученных в тестировании данных был построен график зависимости профессионального стресса управляющего персонала колл-центра от стажа управленческой деятельности (рис. 2).

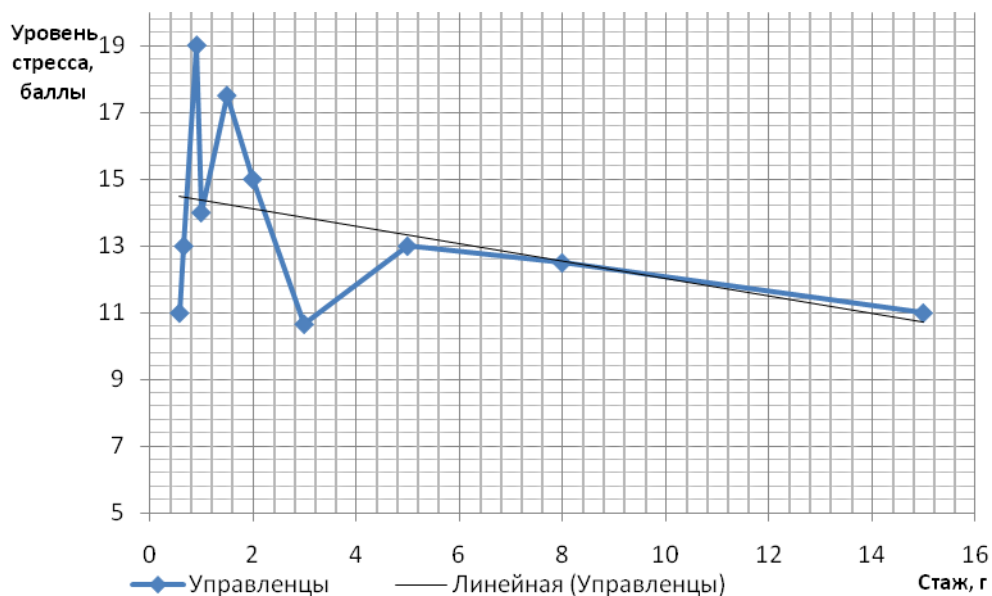


Рис. 2. Зависимость уровня профессионального стресса управленцев от стажа работы в управленческой сфере

На графике наблюдается снижение уровня стресса операторов с увеличением стажа работы в управленческой сфере. Однако со временем данная тенденция замедляется. Этот феномен можно объяснить периодическим возникновением внештатных ситуаций, требующих участия управляющего персонала, которые невозможно исключить из повседневной работы колл-центра. Вышеизложенное позволяет говорить о подтверждении гипотезы о том, что с увеличением управленческого опыта уровень профессионально стресса снижается.

Наше исследование было направлено на выявление особенностей проявления профессионального стресса у сотрудников колл-центров, отличавшихся выполняемыми функциями. В результате можно сформулировать следующие выводы:

Выявлена общая тенденция проявления профессионального стресса у сотрудников колл-центра, заключающаяся в снижении уровня профессионального стресса в зависимости от возраста персонала.

Установлено, что управляющему персоналу присущ более высокий уровень профессионального стресса по сравнению с рядовыми операторами, при этом рост стажа работы в управленческой среде приводит к снижению уровня профессионального стресса.

Полученные данные могут быть полезны для разработки профилактических и коррекционных программ с целью минимизации напряженности работы сотрудников, а также реорганизации условий работы колл-центров.

Список литературы

1. Барабанщикова В.В., Епанчинцева А.В. Роль стабильности рабочих нагрузок в формировании функционального состояния сотрудников колл-центров // Экспериментальная психология. 2014. Т. 7, № 2. С. 113–127.
2. Вольский В.В., Веселова О.В., Золкина Н.К. Оператор call-центра: от найма до увольнения. М.: Альфа-пресс, 2012. 356 с.
3. Организационная психология: учебник / общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2013. 428 с.
4. Самолюбова А.Б. Call-Center на 100%: практ. руководство по организации центра обслуживания вызовов. 2-е изд. М., 2010. 351 с.
5. Феоктистова С.В. Влияние темперамента на особенности переживания стресса взрослыми людьми в трудовой деятельности // Материалы VII международ. междисциплинар. конгресса «Нейронаука для медицины и психологии» (Судак, Крым, Украина, 3-13 июня 2011). Судак, 2011. 431 с.
6. Феоктистова С.В. Психологические условия профилактики профессионального стресса у сотрудников коммерческой организации // VII международ. междисциплинар. конгресса «Нейронаука для медицины и психологии». Судак, 2013. 414-415 с.
7. Шихова А.П. Профессиональный стресс в деятельности сотрудников специализированных подразделений дознания органов внутренних дел: автореф. дис. ...канд. психол. наук. СПб., 2009.
8. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М., 2005. 176-273 с.

THE FEATURES OF OCCUPATIONAL STRESS OF EMPLOYEES WITH DIFFERENT LEVELS OF RESPONSIBILITY IN CALL CENTERS

S.V. Feoktistova, I.V. Kuleva

Russian New University, Moscow

The article examines the problem of coping operators of call centers, in particular, of occupational stress. We identified two groups of operators: operators and call center employees, further combining management functions. Results of the study revealed general trends and specific features of occupational stress in employees with different levels of responsibility.

Keywords: *coping behavior, occupational stress, call center.*

Об авторах:

ФЕОКТИСТОВА Светлана Васильевна – доктор психологических наук, профессор кафедры практической психологии НОУ ВПО «Российский новый университет» (105005, г. Москва, ул. Радио, 22), e-mail: svfeoktistova@mail.ru

КУЛЕВА Ирина Владимировна – аспирантка, НОУ ВПО «Российский новый университет» (105005, г. Москва, ул. Радио, 22) e-mail: kulyova.i.v@gmail.com