

Секция «Психология»

**Представления о работе и профессиональный стресс у персонала  
Контакт-Центров**

**Куваева Ирина Олеговна**

*Соискатель*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет  
психологии, Екатеринбург, Россия*

*E-mail: irina.kuvaeva@usu.ru*

Актуальность изучения стресса у представителей различных профессиональных групп обусловлена прежде всего его отрицательным влиянием на эффективность выполнения деятельности, физическое и психическое благополучие человека [2]. Для понимания причин развития профессионального стресса (ПС) необходимо выявлять риск-факторы трудовой и организационной среды, а также исследовать субъективный образ работы у человека. Именно представления о работе отражают те аспекты труда, которые являются значимыми, важными и субъективно затруднительными для профессионала.

В нашей работе была поставлена задача – проанализировать субъективные представления о работе у персонала организаций. В зависимости от индивидуального уровня ПС изучались переживания человека относительно работы, представленные в виде объективированных и эмоциональных оценок. Для определения выраженности стресса и его психологической структуры использовалась интегральная диагностико-превентивная система ИДИКС [3]; для выявления представлений о работе применялся психосемантический подход [1, 5], на основе которого был разработан семантический дифференциал «Описание моей работы».

Стрессогенность деятельности персонала Контакт – Центров (КЦ) подчеркивается как в психологической литературе [7, 8], так и в специализированных источниках по организации и эффективной работе КЦ [4, 6]. Однако до настоящего времени проблема изучения закономерностей развития ПС у персонала КЦ и видения своей работы «изнутри» сотрудниками не получила систематической проработки.

Всего в исследовании приняли участие 262 сотрудника семи разных Контакт – Центров г. Екатеринбурга. Это 222 женщины и 40 мужчин, в возрасте от 18 до 57 лет со средним стажем работы в должности оператора КЦ – 2 года 3 месяца.

Проведенный анализ выраженности стресса у персонала КЦ показал, что 74 % сотрудников имеют выраженный уровень ПС, одна пятая - высокий и предельно-высокий (23 %). В зависимости от индивидуального показателя ПС (TV 0) операторы были разделены на две группы: «Группа 1» - сотрудники с выраженным уровнем ПС, «Группа 2» - операторы с высоким и предельно-высоким уровнями ПС.

В синдромах ПС у двух групп работников были получены типичные проявления стресса. Работа воспринимается ими как однообразная, простая, низкоквалифицированная, с недостаточной самостоятельностью в принятии решений, сопровождающаяся неэффективной «обратной связью» и тотальным контролем за исполнением деятельности. Негативный субъективный образ работы находит «свое выражение» в отрицательных сдвигах в функциональном состоянии специалистов: общий дискомфорт, затруднения в поведении, когнитивная напряженность. Накопленный эффект ежедневного напряженного

состояния выражается в признаках хронического стресса. С помощью вредных для здоровья привычек работники обеих групп купируют профессиональный стресс.

В психологической структуре ПС у сотрудников «Группы 2» есть специфические проявления стресса. Для них дополнительными стрессорами являются: осложненные условия труда, высокая интенсивность трудовых нагрузок, неудовлетворенность оплатой труда и социальные конфликты. Негативные последствия стресса представлены в тревоге, соматизации состояния, проблемах со сном, сильных невротических реакциях и синдроме выгорания.

Анализ психосемантического пространства представлений о работе продемонстрировал, что персонал КЦ оценивают работу как перспективную, офисную, безопасную, связанную с людьми, напряженную и ответственную. На статистически достоверном уровне установлено, что сотрудники «Группы 1» воспринимают работу более интересной, перспективной, творческой, безопасной и активной, операторы «Группы 2» - более нервной и конфликтной.

Таким образом, в результате проведенного исследования на основе многомерной диагностики было получено детализированное качественное описание синдромов ПС у сотрудников, переживающих выраженный и высокий стресс на работе. Установлено, что операторы по-разному оценивают работу в зависимости от индивидуального уровня стресса. Полученные результаты дают основание психологам разрабатывать программы оптимизационных мероприятий целевого назначения, направленных на устранение факторов риска и снижение стрессогенности труда у данной категории профессионалов.

#### Литература

1. Артемьева Е.Ю. Основы психологии субъективной семантики / Под ред. И.Б. Хановой. – М., 1999.
2. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Псих. журнал. 2004. No. 2. С. 75 – 85.
3. Леонова А.Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): методическое руководство. СПб., 2006.
4. Оператор call-центра: от найма до увольнения / В.В. Вольский, О.В. Веселова, Н.К. Золкина. – Тверь, 2008.
5. Петренко В.Ф. Основы психосемантики. – 3-е изд. – М., 2010.
6. Самолюбова А.Б. Call Center на 100 %: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов. – 2-е изд. – М., 2010.
7. Grebner S., Semmer N.K., Faso L.L., Gut S., Kalin W., Elfering A. Working conditions, well-being and job-related attitudes among call centre agents // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2003. No. 12 (4). P. 341 – 365.
8. Zapf D., Isic A., Becholdt M., Blau P. What is typical for call centre jobs? Job characteristics and service interactions in different call centers // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2003. No. 12 (4). P. 311 – 340.