

Секция «Организационная психология и психология менеджмента»

**Дифференциация состояний сниженной работоспособности у персонала
контакт-центров**

Куваева Ирина Олеговна

Выпускник (магистр)

Уральский государственный университет им. А.М. Горького, Екатеринбург, Россия

E-mail: irina.kuvaeva@usu.ru

Сотрудники контакт-центров (далее - КЦ) являются одними из самых востребованных специалистов на современном рынке труда. Высокий спрос на данную категорию работников обусловлен возрастанием количества КЦ в сфере услуг [5, 6] и повышенной текучестью операторов [7, 8, 9]. Переживание сотрудниками КЦ различных неблагоприятных состояний (стресса [1], монотонии [3], выгорания [2]) способствует оттоку персонала из организаций.

Цель нашего исследования - это выявление специфических синдромов функциональных состояний у сотрудников КЦ. Основным психодиагностическим инструментом является опросник «Дифференцированная оценка работоспособности» [4], который выявляет полимодальность динамики состояний, конкретизирует комплекс субъективных переживаний человека и определяет доминирующую мотивацию сотрудников.

Всего в исследовании приняли 141 сотрудник, работающих в семи КЦ г. Екатеринбурга. Возрастной диапазон обследованной профессиональной группы - от 18 до 57 лет (ср. - 27 лет). Средний стаж работы респондентов составляет 6 лет 7 месяцев (ср. опыт работы оператором - 2 года 3 месяца).

По совокупности собранных данных выявлено, что показатели состояний сниженной работоспособности находятся в диапазоне умеренных значений (индекс утомления=17; индекс монотонии=22; индекс психического пресыщения=19; индекс напряженности=18). Преобладающим типом функциональных состояний у респондентов является монотония, которая формируется как результат выполнения персоналом стереотипных действий за короткие промежутки времени в шумном помещении. При этом сотрудники ощущают субъективную усталость, переживания скуки и апатии. На фоне этого формируется доминирующая мотивация - завершить деятельность или сменить на другую.

При сравнительном анализе проявлений сниженной работоспособности у сотрудников разных КЦ выделены три типа синдромов функциональных состояний. Первый тип - «монотония + утомление» - характерен для сотрудников телекоммуникационного КЦ, работающих в условиях повышенных трудовых нагрузок. Второй тип - «монотония + напряженность» - диагностирован у банковских операторов, для которых деятельность является субъективно значимой и важной. Третий тип - «монотония + психическое пресыщение» - формируется у тех банковских операторов, которым неинтересна выполняемая деятельность.

Таким образом, проведенное исследование выявило доминирующее состояние сниженной работоспособности у персонала КЦ и синдромы функциональных состояний, характерных для операторов КЦ в организациях разного типа.

Источники и литература

- 1) Барабанщикова В.В., Иванова С.А., Федотова Т.М. Профессиональная мотивация как предиктор специфики профессионального стресса (на примере деятельности операторов контакт-центров). – Материалы 5 Съезда общероссийской общественной ор-

ганизации «Российское психологическое общество». Т.1. – М.: Российское психологическое общество. 2012. С. 436 – 437.

- 2) Жеглова К.Ю. Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи: Автореф. дис. ... канд. псих. наук. Ярославль. 2007. 26 с.
- 3) Леонова А.Б. Структурно-интегративный подход к анализу функциональных состояний человека. – Вестник Моск. ун-та. Сер. 14, 2007, № 1. С. 87 – 103.
- 4) Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний: сборник статей. Вып. 4. Казань. 2002. С. 326 – 342.
- 5) Самолюбова А.Б. Call Center на 100 %: Практическое руководство по организации центра обслуживания вызовов. М.: Альпина Паблишерз, 2010. 351 с.
- 6) Тарасов В., Аристархов Д. Российский рынок контакт-центров. – CONNECT,
- 7) Aksin Z., Armony M., Mehrotra V. The modern Call – Center: a multi-disciplinary perspective on operations management research / Production and operations management research, Vol. 16 No.6, November-December, 2007. pp. 665 – 688.
- 8) Lewig K.A., Dollard M.F. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. - European Journal of Work and Organizational Psychology, 2003, 12 (4). pp. 366 – 392.
- 9) Tuten T.I., Neidermeyer P.E. Performance, satisfaction and turnover in call centers. The effects of stress and optimism // Journal of business Research. 2004, 57. p. 26 – 34.

Слова благодарности

Автор выражает глубокую благодарность научному руководителю проф., д. пс. н. Анне Борисовне Леоновой