

## СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В КОНТЕКСТЕ ЛИЧНОСТНОГО АДАПТАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

*Шамардина Марина Валерьевна,*

*к.пс.н, доцент кафедры социальной психологии Алтайского государственного университета,*

*Барнаул, Россия*

*Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия*

*e-mail: marav\_sh@mail.ru*

**Аннотация.** Статья рассматривает специфику трудовой деятельности операторов call-центра, как работу в напряженных условиях. Границы адаптационных возможностей личности и устойчивости к средовым воздействующим факторам определяет личностный адаптационный потенциал. Исследование показало, что операторы call-центра имеют неудовлетворительный уровень адаптационного потенциала и поведенческой регуляции, что способствует эмоциональному выгоранию. Сделан вывод, что на высоком уровне эмоционального выгорания формируются защиты: неадекватное избирательное реагирование и редукция профессиональных обязанностей.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, личностный адаптационный потенциал, жизнестойкость, адаптация, совладание с жизненными трудностями, стресс.

## BURNOUT SYNDROME IN THE CONTEXT OF PERSONAL ADAPTATION POTENTIAL OF OPERATORS CALL-CENTER

*Shamardina Marina Valeryevna,*

*Ph.D., associate professor of the Department of Social Psychology of the Altai State University, Altai State University,*

*Barnaul, Russia*

*e-mail: marav\_sh@mail.ru*

**Abstract** The specifics of labor activity of call-center operators is shown as work in tense conditions. The boundaries of the adaptive capabilities of the individual and the resistance to environmental influencing factors determine the personal adaptive potential. The study showed that call-center operators have an unsatisfactory level of adaptive capacity and behavioral regulation, which contributes to emotional burnout. It is concluded that the following defenses are tend to be formed at a high level of emotional burnout: an inadequate selective response and a reduction of professional duties.

**Key word:** semotional burnout syndrome, personal adaptive potential, vitality, adaptation, coping with life difficulties, stress.

На сегодняшний день вакансия оператор call-центра достаточно часто появляется в списке наиболее востребованных профессий на рынке труда, развитие массового бизнеса, практически не возможно без активных телефонных продаж с консультациями по предоставляемым услугам, поэтому компетентные операторы ценятся очень высоко. Операторы call-центра в своей профессии, постоянно сталкиваются с недовольством людей, иногда с агрессией, на них часто срывают злость за не качественные услуги, товары или «недопонятую» информацию. Очень не просто операторам call-центра адекватно принимать раздражение клиента, с уважением и доброжелательностью отвечать клиенту несколько раз на одни и те же вопросы. Психика человека устроена так, что человеку трудно оставаться равнодушным к эмоциям собеседника - мы включаемся, этот феномен в психологии относится к методам психологического воздействия – заражение. Дополнительным фактором, отягощающим данную ситуацию в профессии оператора call-центра можно добавить ответственность перед собеседником за предоставляемую информацию, с которой он знакомит клиента. Следствием такой напряженной работы, практически всегда, становится эмоциональное выгорание, так как основа данной специальности - взаимодействие в системе типа «человек-человек». Требования к уровню профессионализма операторов call-центра постоянно со стороны работодателей постоянно растут, но не каждый работник может адаптироваться к требованиям данной профессии, чтобы эффективно выполнять такую работу.

Целью нашей работы стало изучить особенности эмоционального выгорания операторов call-центра в контексте личностного адаптационного потенциала.

Отечественные психологи определили личностные характеристики, ответственные за успешную профессиональную адаптацию и совладание с жизненными трудностями, также введено понятие личностного адаптационного потенциала, определяющего устойчивость человека к экстремальным факторам (А.Г. Маклаков), понятие «личностный потенциал» (Д.А. Леонтьев) [1].

Рассмотрим несколько общих подходов к пониманию личностного адаптационного потенциала, с позиции разных авторов.

Личностный адаптационный потенциал Н.Л. Коновалова показывает, как интегрирующую характеристику психического здоровья, где психическая адаптивность выступает в виде интегрального свойства личности как целостной системы через совокупность внутренних факторов. Эффективность адаптационных изменений – это общий уровень психического развития, личностные особенности и система отношений, характер и содержание психологических проблем, а также позиция личности по отношению к ним [4].

А.Г. Маклакова считает, что способность к адаптации - это не только индивидуальное свойство, но личностное. Личностный адаптационный потенциал - это нервно-психическую устойчивость, самооценка личности, ощущение социальной поддержки, уровень конфликтности личности и опыт социального общения. Это значимые характеристики в успешности адаптации к трудным жизненным ситуациям [6].

А.М. Богомолов выделил определенные уровни и компоненты личностного адаптационного потенциала [2]:

- индивидуальный уровень включает энергетический (психофизиологические характеристики) и когнитивный (уровень развития познавательных процессов, гибкость) компоненты – основа адаптационного потенциала личности;

- субъектно-деятельностный уровень содержит инструментальный (способности, навыки и умения) и творческий (способность к творческому

разрешению возникающих адаптационных задач) компоненты - ресурсы, для адаптационного поведения личности;

- личностный уровень состоит из мотивационного и коммуникативного (система отношений) компонентов, обуславливающих вектор и напряженность активности личности, механизмы, посредством которых происходят процессы целеполагания и выбора средств, для достижения поставленных целей.

Таким образом, даже при низких адаптационных ресурсах в отдельности характера объединения их в адаптационный потенциал, при определенных внутренних и внешних условиях, может привести к высокой эффективности адаптации и развития личности.

Д.А. Леонтьев показывает, что понятие личностного адаптационного синдрома соответствует в зарубежной психологии понятие «hardiness» (С. Мадди), в которое входит творческий потенциал личности и регулирование стресса. С. Мадди и Д. Кошабы считают, что «hardiness» один из показателей психического здоровья человека [3]. Жизнестойкость характеризует меру способности личности выдерживать стрессовую ситуацию, сохраняя внутреннюю сбалансированность и не снижая успешность деятельности [5].

С. Мадди рассматривает жизнестойкость в контексте социальной экологии, определяя это качество как основу жизнестойкости индивидуальной и организационной. Развитие личностных установок необходимо для позитивного мироощущения человека, повышения качества жизни, превратить препятствия и стрессы в источник роста и развития [1].

В. Флориан, М. Микулинчер и О. Таубман в своем исследовании выявили, что высокий уровень жизнестойкости способствует сохранению психического здоровья в напряженной ситуации, что можно рассматривать в качестве условия предупреждения эмоционального выгорания.

Все вышесказанное подтверждает наше предположение о том, что развитие личностного адаптационного потенциала (или жизнестойкости) является неотъемлемым условием для предупреждения эмоционального выгорания, особенно учитывая специфику работы операторов call-центра.

Вопрос о личностных факторах, способствующих и препятствующих возникновению и развитию синдрома эмоционального выгорания остается в настоящее время до конца не изученным, его рассматривали в своих работах: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, К. Роджерс, Д. Добсон, В.Е. Орел и др. Исследователи синдрома эмоционального выгорания показали, что феномену более подвержены представители самых разных профессий, где основа взаимодействия тип «человек-человек».

Оператора call-центра определяет быстрый темп работы и эмоционально сложные условия, исходя из этого, развитие эмоционального выгорания у этих работников является закономерным процессом. Также этому еще способствует молодой возраст и отсутствие профессионального опыта, поэтому актуальным становится вопрос изучения эмоционального выгорания у операторов call-центра, так как эта сфера деятельности активно развивается в России и постоянно требует новых кадров.

Одной из гипотез нашего исследования стало предположение о том, что сформированность синдрома эмоционального выгорания связано с уровнем личностного адаптационного потенциала операторов call-центра в контексте выполнения трудовой деятельности.

Для проверки поставленной гипотезы применялись следующие методы исследования: анкетирование, диагностика эмоционального выгорания личности В.В. Бойко, многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» - разработанный А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным и методы математическо-статистической обработки данных (SPSS, Microsoft Excel): описательные

статистики - среднее по выборочным данным и корреляционный анализ Пирсона. Эмпирическое исследование проводилось в ОАО «Мобильные телесистемы» г.Барнаула. В исследовании принимали участие молодые девушки в возрасте от 18 до 26 лет, всего в исследовании приняли участие 60 операторов call-центра.

Анкетирование показало, что стаж работы в должности у большинства операторов не превышает два года у 78% испытуемых; 54% из опрошенных хотели сменить работу и 68% не посоветовали бы работу операторов call-центра своим друзьям, - это позволяет говорить о том, что больше половины опрошенных имеют негативную мотивацию к работе.

Результаты исследования по тестам показывают, что практически у всех испытуемых наблюдаются симптомы эмоционального выгорания: 40% имеют симптомы на стадии формирования фаз эмоционального выгорания, а у 45% испытуемых фазы эмоционального выгорания полностью сформированы - это обуславливается спецификой работы и постоянными стрессовыми ситуациями в профессиональной деятельности операторов call-центра. Описательный анализ результатов эмпирического исследования по многоуровневому личностному опроснику «Адаптивность» А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина показали, что у 65% испытуемых неудовлетворительный уровень адаптационного потенциала, низкий уровень поведенческой регуляции, склонность к нервно-психическим срывам, это показывает снижение уровня адаптационного потенциала и наличие эмоционального выгорания у операторов call-центра.

Таким образом, в результате проведенного исследования определена взаимосвязь эмоционального выгорания и личностного адаптационного потенциала у операторов call-центра. Также можно сделать вывод о том, что у большинства операторов call-центра сформировалась стадия резистенции - формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на

фоне следующих явлений: неадекватное избирательное реагирование и редукция профессиональных обязанностей.

**Список литературы:**

1. Агапитова Е.С. Психологические ресурсы жизнестойкости и проблема предупреждения эмоционального выгорания у сотрудников МЧС // Социально-экономические явления и процессы. М., 2012. № 7-8. С. 238-243.

2. Богомолов А.М. Личностный адаптационный потенциал в контексте системного анализа // Психологическая наука и образование. М., 2008. № 1. С.67-73.

3. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Изд-во МГУ. 1984. 200с.

4. Коновалова Н.Л. Предупреждение нарушений в развитии личности при психологическом сопровождении школьников. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та. 2000. 232с.

5. Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И. Тест жизнестойкости. М.: Смысл, 2006. 63 с.

6. Маклаков А. Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях // Психологический журнал. Т. 22. 2001. № 1. С. 16-24.

**References:**

1. Agapitova E.S. Psihologicheskie resursy zhiznestojkosti i problema preduprezhdenija jemocional'nogo vygoranija u sotrudnikov MChS // Social'no-jekonomicheskie javlenija i processy. M., 2012. № 7-8. S.238-243.

2. Bogomolov A.M. Lichnostnyj adaptacionnyj potencial v kontekste sistemnogo analiza // Psihologicheskaja nauka i obrazovanie. M., 2008. №1. S.67-73.

3. Vasiljuk F.E. Psihologija perezhivaniya. Analiz preodolenija kriticheskikh situacij. M.: Izd-vo MGU. 1984. 200 s.
4. Konovalova N.L. Preduprezhdenie narushenij v razvitii lichnosti pri psihologicheskom soprovozhdenii shkol'nikov. SPb.: Izd-vo S.-Peterb. un-ta. 2000. 232 s.
5. Leont'ev D.A., Rasskazova E.I. Test zhiznestojkosti. M.: Smysl, 2006. 63 s.
6. Maklakov A. G. Lichnostnyj adaptacionnyj potencial: ego mobilizacija i prognozirovanie v jekstremal'nyh uslovijah // Psihologicheskij zhurnal. T. 22. 2001. №1. S. 16-24.