

Манукян А.К. Формирование благоприятного психологического климата в трудовом коллективе образовательного учреждения // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2018. – №12 (декабрь). – АРТ 603-эл. – 0,3 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ

УДК 159.9.072.3

Манукян Анны Кареновны

студентка 5 курса, факультет психологии

Научный руководитель: Филиппова С.А., к.психол.н., доцент

ФГБОУ ВО «Тульский государственный педагогический университет

им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Российская Федерация

e-mail: an.karenovna@yandex.ru

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У ОПЕРАТОРОВ
КОЛЛ-ЦЕНТРА**

Аннотация: В статье рассмотрены особенности эмоционального выгорания у оператор колл-центра. Факторы, которые способствуют развитию эмоционального выгорания.

Ключевые слова: СЭВ, эмоциональное выгорание.

Manukyan Anna

5th year student, psychology department

Supervisor: K. Shalaginova, Candidate of Psychology, associate professor

FGBOU VO " Tula state pedagogical University. L. N. Tolstoy"

Tula, Russian Federation

EMOTIONAL BURNOUT IN CALL CENTRE

Abstract: the article deals with the peculiarities of emotional burnout of the call center operator. Factors that contribute to the development of emotional burnout.

Key words: CMEA, emotional burnout.

Общепризнано, что эмоциональное выгорание является одной из серьёзнейших проблем в сфере современной профессиональной деятельности. Это психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванный длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде.

Синдром эмоционального выгорания – это беда большинства специалистов, так или иначе работающих с людьми. Это явление представляет собой профессиональную деформацию, заключающуюся в эмоциональном истощении и изнеможении.

Сотрудники колл-центров не в меньшей степени, чем представители других профессий, подвержены «эмоциональному выгоранию». Их профессия связана с большой эмоциональной напряженностью и имеет много последствий начиная с усталости, неспособности концентрироваться, нарушений сна и заканчивая раздражительностью, тревогой и депрессией.

Следует отметить, что любая профессия может способствовать появлению СЭВ, так как многое зависит от конкретных условий труда и обстановки в коллективе. Усугубляют ситуацию и такие моменты, как неудовлетворительная организация рабочего места, теснота в рабочем помещении, конфликтная обстановка в коллективе и напряженные отношения с руководством.

Люди, испытывающие выгорание, имеют негативное влияние на своих коллег, так как способствуют большему количеству межличностных конфликтов, а также срывают рабочие задания.

Эмоциональное выгорание – это психическое явление негативного характера, которое вызывает эмоциональное истощение.

Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ[43,с.22]:

1. Физические симптомы (усталость, физическое утомление, истощение, расстройства сна и специфические соматические проблемы).
2. Эмоциональные симптомы (раздражительность, тревога, депрессия, чувство вины, ощущение безнадежности).
3. Поведенческие симптомы (агрессивность, черствость, пессимизм, цинизм, зависимости от психоактивных веществ).
4. Симптомы, связанные с работой (прогулы, плохое качество работы, опоздания, злоупотребление рабочими перерывами).
5. Симптомы в межличностных отношениях (формальность отношений, отстраненность от пациентов, коллег).

Симптомы эмоционального выгорания, как правило, указывают на характерные черты длительного стресса и психической перегрузки, которые приводят или могут приводить к полной дезинтеграции различных психических сфер, и прежде всего эмоциональной.

Прежде всего, в опасности находятся люди, работающие в таких условиях, которые характеризуются следующими факторами:

- коммуникативная перегрузка, то есть слишком большой объем контактов по работе;
- ненормированный рабочий день;
- стрессовые условия работы;
- повышенная ответственность — как моральная, так и материальная;
- отсутствие четкого распорядка работы.
- монотонность работы;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;
- неудовлетворенность профессией, которая основана на осознании неправильности ее выбора, несоответствия своих способностей требованиям профессии, результативности своего труда и т. д.

Как показывает результат анализа литературы, развитие «выгорания» более вероятно у людей с меньшей степенью зрелости и самодостаточности, более импульсивных и нетерпеливых, не имеющих семьи, но нуждающихся в тех, кто мог бы их поддерживать или одобрять, имеющих цели и притязания, которые не вполне согласуются с реальностью. К этому также добавляется указание на то, что с возрастом вероятность развития выгорания уменьшается, то есть ему более подвержены начинающие работники, люди более молодого возраста.

Таким образом, можно сделать вывод, что эмоциональное выгорание это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Для того, чтобы выявить особенности эмоционального выгорания у операторов колл-центра, нами было проведено диагностическое исследование, которое позволяет выявить факторы, способствующие развитию данного состояния.

Исследование по изучению особенностей проявления эмоционального выгорания у операторов колл-центра было проведено на базе «Kantar TNS»

Выборку составили 20 работников в возрасте от 20 до 50 лет.

Ниже в таблице 1 представлено описание выборки испытуемых.

Таблица 1

Диагностическая программа исследования

Название методики	Автор	Цель методики
Методика диагностики уровня эмоционального выгорания	В.В. Бойко	Выявить степень эмоционального выгорания работника
Тест-опросник САН	Н.А. Лаврентьева, М.П. Мирошников, В.А. Доскин	Тест предназначен для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения

Диагностика состояния агрессии	Басса-Дарки	Выявить уровень агрессивности человека
Шкала профессионального стресса Д. Фонтаны	Д. Фонтан	Диагностика уровня стресса на работе.
Методика дифференциальной диагностики депрессивных состояний	В.А. Жмуров	Методика выявляет депрессивное состояние и дает возможность установить тяжесть депрессивного состояния на данный момент.

Результаты исследования по методике В.В. Бойко показали, что по шкале «Резистенция» у 70% испытуемых данная фаза не сформировалась, по шкале «Напряжение» , 60%- находится на стадии формирования, по шкале «Истощение» тоже 60%- находится на стадии формирования

Результаты исследования Теста-опросника САН, Н.А. Лаврентьева, М.П. Мирошников, В.А. Доскин показали, что у сотрудников 60% самочувствие находится на низком уровне, так е отмечают 55%-низкий уровень активности. У 50% отмечается частые перепадки в настроении. От любой неудачи операторы испытывают страх, депрессивность, апатию.

Результаты исследования по шкале профессионального стресса Д. Фонтан диаграмма показывает, что у 60% испытуемых отмечается умеренный уровень стресса, у 40%- стресс представляет главную угрозу.

Результаты исследования по диагностики состояния агрессии Басса-Дарки показали, что у 55% испытуемых отмечается низкий уровень вербальной агрессии. По шкале косвенной агрессии у 75% отмечается средний уровень.

У 75%- низкий уровень негативизма. Как правило, операторы с данным видом агрессии склонны к отрицательной оценке окружающих, профессиональной деятельности.

Уровень раздражения у 60%-низкий, 45% средний уровень физической агрессии. Люди, который испытывают данный вид агрессии часто используют физическую силу против другого лица.

По шкале подозрительность у 50% испытуемых отмечается низкий и средний уровни.

По шкале «Чувство вины» у 75%- средний уровень. Для операторов, кому свойственен данный вид агрессии характерно возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком.

По шкале «Обида» у 10% испытуемых отмечается низкий уровень и у 90%- средний.

Результаты исследования по методике дифференциальной диагностики депрессивных состояний, В.А. Жмурова, показали, что у 20% испытуемых депрессия отсутствует депрессия, у 30% она минимальна, у 20%- умеренная и легкая, у 10%- выраженная.

Таким образом, было установлено, что у большей части испытуемых фаза «Напряжения » находится на стадии формирования, фаза «Резистенция» не сформировалась, фаза «Истощения» также находится на стадии формирования.

Результаты по методике САН показали, что у большей части испытуемых по шкале «Самочувствие» отмечается низкий уровень, по шкале «Активность»- низкий уровень, по шкале «настроение – средний уровень.

Результаты методики Д. Фонтаны показали, что большая часть испытуемых отмечается умеренный уровень стресса.

Результаты методики Б. Дарки показали, что у большинства испытуемых уровень физической агрессии находится на среднем уровне, вербальная агрессия находится на низком уровне, косвенная агрессия на среднем уровне, негативизм на низком уровне, раздражение на низком уровне, подозрительность на среднем уровне, чувство вины на среднем уровне, чувство обиды на среднем уровне.

Результаты исследования по методике дифференциальной диагностики депрессивных состояний, В.А. Жмурова, показали, что большинства испытуемых уровень депрессии минимальный, также отмечается умеренная и легкая депрессия у значительной части испытуемых.

Обобщая данные исследования можно сделать следующие выводы: у исследуемой группы операторов отмечаются признаки эмоционального выгорания, поэтому с ними необходимо провести коррекционную работу.

Разработана программа профилактики и коррекции эмоционального выгорания у операторов колл-центра качестве основы при разработке данной профилактической программы нами был использован групповой психологически тренинг.

Групповые правила проведения занятий: Программа включает 3 этапа:

1 этап- Ориентировочный. На данном этапе участники группы знакомятся с основной темой занятий, а также друг с другом.

2 этап- Конструктивно-формирующий. На данном этапе участники группы учатся приемам снижения тревожности, агрессивности, повышения самооценки, адекватным способам поведения в конфликтных ситуациях, релаксации.

3 этап- Обобщающе-закрепляющий. На данном этапе подводятся итоги проделанной работы.

В данной программе 12 занятий, по 1 занятию в неделю, длительность занятия 50 минут.

Программа по профилактике и коррекции эмоционального выгорания у операторов колл-центра «Kantar TNS»

№ п/п	Цель занятия	Упражнения и задания
1 Этап «Ориентировочный»		
1	Организация группы, ознакомление с целями и задачами занятий, знакомство, создание положительной мотивации	1. Упражнение «Знакомство». 2. Упражнение «Наши ожидания». 3. Выработка правил работы в группе. 4. Упражнение «Поддержка». 5. Упражнение «Спасибо за приятное занятие».
2	Психологическое просвещение операторов колл-центра по проблеме эмоционального выгорания, вербализация и осознание коллектива проблемы.	1. Упражнение «Приветствие на сегодняшний день». 2. Упражнение «Ассоциации». 3. Лекция «Эмоциональное выгорание личности». 4. Упражнение «Откровенно говоря» 5. Ритуал прощания
2 этап «Конструктивно-формирующий»		
3	Обучение навыкам совладающего поведения, умения решать проблемные ситуации, снятия напряжения.	1. Упражнение на приветствие «Эхо». 2. Упражнение «Передача чувств» 3. Упражнение «Проблема». 4. Упражнение «Поиск решения». 5. Ритуал прощания
4	Снижение враждебности, агрессивности, тревожности, повышение самооценки.	1. Приветствие «Колокольчик» 2. Ролевая игра с целью выявления агрессивного поведения. 3. Игра «Спокойствие, только спокойствие!» 4. Релаксация «Дирижер» 5. Ритуал прощания

5	Развитие эмпатических способностей	1.Игра «Доброе утро» 2.Беседа на тему «Волшебные средства понимания» 3.Игра «Как ты себя чувствуешь» 4.Игра «Рисование» 5.Ритуал прощания.
6	Развитие рационального и позитивного реагирования на стрессовые ситуации.	1.Приветствие «Колокольчик» 2.Упражнение «Ассоциации к слову «СТРЕСС». 3.Мозговой штурм « Стресс – это плохо (хорошо), потому что...» 4.Дыхательные упражнения «Отдых» 5.Ритуал прощания
7	Снижение враждебности, агрессивности, тревожности, повышение самооценки.	1.Ритуал приветствия. 2.Упражнение. «Мир глазами агрессивной личности» 3.Упражнение «Письма гнева» 4.Упражнение на развитие навыков саморегуляции. 5.Ритуал прощания.
8	Повышение компетенции в области конструктивного разрешения конфликтов, развитие рационального и позитивного реагирования.	1.Упражнение «Комплимент». 2.Упражнение «Я в конфликте» 3.Игра «Угадай стиль общения» 4.Упражнение «Алфавит эмоций» 5.Ритуал прощания.
9	Развитие эмпатических способностей	1.Упражнение «Давайте поздороваемся» 2.Упражнение «Дублирование» 3.Упражнение «Ситуация». 4.Упражнение«Распознай состояние». 5.Ритуал прощания.
10	Снижение враждебности, агрессивности, тревожности, повышение самооценки.	1.Упражнение «Давайте поздороваемся». 2.Упражнение «Я злюсь, когда...» 3.Упражнение «Ситуации» 4.Упражнение: «Возьми себя в руки». 5.Ритуал прощания.

11	Обучение навыкам совладающего поведения, снятия напряжения, агрессивности, релаксации.	1.Упражнение «Комплимент» 2.Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы» 3.Упражнение «Как уйти от конфликта» 4.Упражнение «Лозунг против агрессивности» 5.Ритуал прощания.
3 этап «Обобщающе-закрепляющий»		
12	Подведение итогов работы группы.	1.Приветствие 2.Упражнение «Суд присяжных» 3.Упражнение «Плюсы и минусы» 4.Техника дыхания по методу «Бодифлекс» 5.Ритуал прощания.

Список использованной литературы:

1. Алиев, Х.М. Эффективная профилактика эмоционального выгорания[Текст]/Х.М. Алиев.-М.:2011.-325с.
2. Анциферова, Л.И. Психологические закономерности развития личности взрослого человека и проблема непрерывного образования [Текст] / Л.И. Анциферова // Психологический журнал. - 2013 - №2. - С. 11-17.
3. Бабанов С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания[Текст]/ / С. А. Бабанов // Новые Санкт-Петербургские врачебные ведомости. - 2010. - № 1. - С. 30-35.
4. Бабанов С.А. Синдром эмоционального выгорания[Текст]/ / С.А. Бабанов // Новая аптека: Аптечный ассортимент. - 2012. - № 9, Ч. 1. - С. 100-103.
5. Бабич О.И. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у педагогов[Текст]/О.И. Бабич.-М.: 2018.-258с.
6. Барканова О.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум. [Текст]/ О.В. Барканова. – Вып. 2 – Красноярск: Литера-принт, 2009. — 237 с.
7. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности[Текст]/С.П. Безносков.-М.: 2014.-272с.
8. Бодров В. А. Когнитивные процессы и психологический стресс[Текст]// Психол. журн. 2014, т. 17, № 4, с. 64-74
9. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление[Текст]/В.А. Бодров. – М.: Изд-во «ПЕР СЭ», 2012

10. Бойко В.В. Энергия эмоций. Взгляд на себя и других [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2014
11. Бойко, В.В. Энергия эмоций [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 2014. -474 с.
12. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов [Текст] // Вопросы психологии. 2015. – № 2. – С. 96–103.

Дата поступления в редакцию: 19.12.2018 г.

Опубликовано: 20.12.2018 г.

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник»,
электронный журнал, 2018*

© Манукян А.К., 2018