28. *Tidwell L. C., Walther J. B.* Computer-mediated effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time // Human Communication Research. 2002. № 28. P. 317–348.

29. *Turkle S.* Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet. N. Y., 1995.

30. *Waskul D., Douglass M.* 'Cyberself: The Emergence of Self in On-Line Chat' // The Information Society. 1997. № 13 (4). P. 375–397.

31. *Wheeless L. R., Grotz J.* Conceptualization and measurement of reported self-disclosure // Human Communication Research. 1976. № 2. P. 338–346.

32. *Yun H.* The creation and validation of perceived anonymity scale based on the social information processing model and its nomological network test in an online social support community : unpublished PhD Dissertation of Department of Telecommunication, Information studies and media. East Lansing (USA), 2006. P. 183.

Статья поступила в редакцию 27.10.2011 г.

УДК 159.944.4 + 37.04

И. О. Куваева

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ СОТРУДНИКА КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА У ПЕРСОНАЛА КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Статья посвящена проблеме профессионального стресса у сотрудников контакт-центров. Установлено, что большинство операторов контакт-центров переживают стресс на рабочем месте. Одним из факторов развития стресса у персонала является специализация сотрудника. Наиболее напряженным видом деятельности в контакт-центре выступает супервизорская работа.

Ключевые слова: профессиональный стресс, диагностико-превентивная система ИДИКС, контакт-центр, оператор входящих вызовов, оператор исходящих вызовов, супервизор.

Проблема профессионального стресса, переживаемого работниками современных организаций, вызывает интерес не только у психологов-практиков в связи с необходимостью предотвращения негативных последствий стресса, но и теоретиков, пытающихся найти объяснительные модели развития синдрома стресса и концептуальные схемы анализа его проявлений [1, 2, 6, 14].

Под термином «профессиональный стресс» (далее — ПС) подразумевается комплекс явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивными последствиями под воздействиями факторов, присущих как конкретной трудовой ситуации, так и профессиональной жизни человека в целом [3, *76*]. Современная комплексная методология изучения ПС рассматривает проявления стресса и закономерности его разви-

КУВАЕВА Ирина Олеговна — ассистент кафедры психологии развития и педагогической психологии Уральского федерального университета имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (e-mail: irina.kuvaeva@usu.ru).

© Куваева И. О., 2011

тия в полном цикле: от источников и субъективных репрезентаций до симптоматики стрессовых состояний и негативных последствий [3, 4, 6]. Понимание синдромов профессионального стресса у представителей различных профессий позволяет разрабатывать научно обоснованные оптимизационные программы целевого назначения по снижению напряженности трудовой деятельности и повышению стрессоустойчивости персонала к изменяющимся условиям функционирования предприятий.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что деятельность персонала контакт-центров (далее — КЦ, в англоязычном варианте call center) относится к категории риска с точки зрения развития профессионального стресса [5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 16]. К числу психологических факторов, ведущих к повышенной напряженности труда сотрудников КЦ, относят: интенсивность социальных контактов, монотонность выполняемых действий, строгое следование технологическим стандартам обслуживания, постоянный контроль супервизоров, нестандартные графики работы, фиксированные перерывы, длительное сидячее положение и повышенный шум в помещениях.

Качественное своеобразие проявлений стресса у персонала контакт-центров определяется специализацией работника [9, 15, 16]. Традиционно в КЦ выделяются следующие специализации персонала: 1) *входящие вызовы*; 2) *исходящие вызовы* и 3) *эксперты (или супервизоры)*. Так, операторы входящей специализации обслуживают звонки, которые поступают от клиентов. Операторы исходящих вызовов самостоятельно осуществляют обзвон клиентов. Эксперты представляют собой группу самых опытных и квалифицированных сотрудников: работают с претензиями клиентов, обучают новых сотрудников, контролируют качество работы операторских групп, осуществляют техническую поддержку, реагируют на ситуации перегрузок в КЦ. В нашем исследовании поставлена *цель* — провести сравнительный анализ синдромов профессионального стресса у сотрудников различных специализаций в контакт-центре.

Организация исследования

Общая характеристика выборочной совокупности. В исследовании приняли участие сотрудники семи разных контакт-центров г. Екатеринбурга, всего 262 человека (из них 222 женщины и 40 мужчин). Возрастной диапазон обследованной профессиональной группы — от 18 до 57 лет. Средний возраст — 27 лет, средний стаж работы выборочной совокупности — 6 лет 7 месяцев, средний стаж работы в должности сотрудника КЦ — 2 года 3 месяца.

В соответствии с целью исследования в выборочной совокупности были выделены три группы: 1) *«Входящие»* — работники, обслуживающие поступающие от клиентов вызовы; 2) *«Исходящие»* — операторы, осуществляющие исходящий обзвон; 3) *«Эксперт» (или супервизор)*. Демографические характеристики сотрудников разных специализаций представлены в таблице.

Методика исследования. Для изучения синдромов стресса у персонала контакт-центров использовалась диагностико-превентивная система «Интегральная

Численный состав и демографические характеристики сотрудников различных специализаций в контакт-центре

Показатель	Специализация		
	«Входящие»	«Исходящие»	«Эксперт»
Количество, чел.	171	54	37
Пол:			
женщины	155	49	18
мужчины	16	5	19
Возраст, лет	18–51 (ср. – 28,5)	20 – 57 (ср. – 32)	19 – 49 (ср.–23,4)
Общий трудовой стаж, лет	Ср. – 5,7	Ср. – 11,5	Ср. – 4
Стаж работы в КЦ, лет	Ср. – 2	Ср. – 3,2	Ср. – 2, 3

Примечание. «Ср.» – среднее значение показателя.

диагностика и коррекция стресса» (сокращенно – ИДИКС). Диагностический компонент системы представляет собой структурированный психометрический тест опросного типа. В его состав входит шесть основных шкал: «Условия и организация труда» (TV1), «Субъективная оценка профессиональной ситуации» (TV2), «Вознаграждение за труд и социальный климат» (TV3), «Переживание острого стресса» (TV4), «Переживание хронического стресса» (TV5), «Личностные и поведенческие деформации» (TV6). Каждая шкала включает набор субшкал [подробно см.: 4]. В качестве обобщающего показателя используется интегральная оценка по шести основным шкалам – общий уровень стресса (TV0). Для всех показателей ИДИКС существуют нормативные диапазоны, соответствующие различным уровням развития стресса (низкий, умеренный, выраженный, высокий и предельно высокий). Для качественной интерпретации полученных данных анализируются те показатели, которые являются пиками по основным шкалам и субшкалам (наиболее сильно выраженные значения, определяющие профиль стресса). В качестве основных зон риска для профессионального здоровья работников определяются такие значения, которые соответствуют высокому и предельно высокому уровням проявления ПС. Таким образом, применение системы «ИДИКС» позволяет детально представить целостный синдром ПС через выявление риск-факторов, особенностей субъективного образа профессиональной ситуации, симптоматики острых и хронических стрессовых состояний и негативных последствий стресса.

Описание и анализ полученных результатов

При рассмотрении интегрального показателя профессионального стресса (TV0) по совокупности собранных данных следует отметить, что для большинства сотрудников (97 % от всей выборки) работа в контакт-центре является напряженной, поскольку общий уровень ПС находится за пределами приемлемого (умеренного) уровня. При этом одна четвертая выборочной совокупности

находится в группе риска — эти сотрудники переживают высокий и предельно высокий уровни стресса при выполнении профессиональной деятельности. При сравнении интегрального показателя стресса (TV0) у сотрудников различных специализаций в КЦ было установлено, что операторы групп «Входящие» и «Исходящие» имеют выраженный уровень ПС (TV0 = 52 и TV0 = 50 соответственно), эксперты — на грани выраженного и высокого (TV0 = 53,2; высокий уровень диагностируется от 54 Т-баллов). Следует отметить, что почти половина экспертов (43 %) имеют высокий уровень ПС, в то время как среди сотрудников специализаций «Входящие» и «Исходящие» эти показатели значительно меньше (21 % и 7,4 % соответственно).

Рассмотрим целостные синдромы профессионального стресса у сотрудников разных специализаций, выделяя общие и специфические проявления ПС (см. рисунок).

Специфические проявления стресса у разных групп специалистов в КЦ связаны с факторами развития ПС и субъективной репрезентацией типичных зат-

«Входящие»	«Исходящие»	«Эксперты»
TV1 Интенсивность нагрузок **TV2** Однообразие (!), простота (!), низкая значимость (!), отсутствие автономии в исполнении (!) **TV3** Оплата за труд, обратная связь (!), контроль за исполнением (!)	**TV2** Однообразие (!), простота (!), низкая значимость (!), отсутствие автономии в исполнении (!) **TV3** Обратная связь (!), контроль за исполнением	**TV1** Интенсивность нагрузок **TV2** Разнообразие (!), сложность (!), высокая значимость (!), автономия в исполнении (!) **TV3** Оплата за труд (!), обратная связь (!), контроль за исполнением (!)

TV4 Когнитивная напряженность (!), самочувствие (!!), затруднения в поведении (!!)
TV5 Тревога, депрессия, психосоматические реакции, нарушение сна
TV6 Поведенческие риск-факторы (!), синдром выгорания, невротические реакции

Синдромы профессионального стресса
у работников различных специализаций в контакт-центре.
Условные обозначения уровня стресса: (!) — высокий, (!!) — предельно высокий

руднений, возникающих у работников при выполнении трудовой деятельности. Так, источниками стресса *для операторской группы «Входящие»* являются рабочие нагрузки, связанные с высокой «плотностью» обращений клиентов в контакт-центр, и неудовлетворенность операторами материальным вознаграждением. Типичные затруднения сотрудников специализации «Входящие» представлены в субъективном образе работы, которая воспринимается ими как однообразная, простая, низкозначимая и малоавтономная. Операторы испытывают постоянный контроль со стороны супервизоров и специального программного обеспечения; система обратной связи оценивается данной операторской группой

как неэффективная, ориентированная на выявление ошибок или сбоев в работе. *Для работников специализации «Исходящие»* профессиональная деятельность также является субъективно затруднительной. Работа воспринимается ими как рутинная, простая, малозначимая, сверхтехнологичная, с неэффективной обратной связью и чрезмерным контролем со стороны экспертов. Самые квалифицированные специалисты контакт-центров — *супервизоры* (или *эксперты*) — источниками стресса считают высокую интенсивность рабочих нагрузок и несправедливое материальное вознаграждение. Работа воспринимается экспертами как слишком разнообразная, сложная, автономная, значимая для отдельных сотрудников и всего подразделения в целом.

Идентичными проявлениями ПС у работников разных специализаций в контакт-центре являются симптомы острого и хронического стресса, признаки поведенческих и личностных деформаций. Актуальное рабочее состояние сотрудников сопровождается максимальным ухудшением самочувствия, затруднениями в поведении и повышенной включенностью различных психических процессов при выполнении трудовой деятельности. Хронические стрессовые состояния проявляются в тревоге, устойчивом подавленном настроении, психосоматических реакциях и нарушениях сна. Признаки синдрома выгорания и невротические реакции отмечают у себя работники разных специализаций. С помощью вредных для здоровья привычек персонал контакт-центра купирует повышенную напряженность своей деятельности.

Выводы

1. Результаты эмпирического исследования подтверждают, что деятельность персонала контакт-центров является напряженной. Существенным фактором риска в развитии профессионального стресса у сотрудников выступает специализация работника.

2. Наиболее напряженной специализацией в контакт-центре является деятельность эксперта (или супервизора).

3. Специфические проявления стресса у сотрудников разных специализаций обусловлены источниками развития ПС и особенностями субъективного восприятия выполняемой деятельности. Идентичные проявления профессионального стресса у персонала представлены в виде негативной симптоматики острого и хронического стресса, личностных и поведенческих деформаций.

Таким образом, в результате проведенного исследования на основе многомерной диагностики было получено детализированное качественное описание синдромов профессионального стресса у сотрудников различных специализаций в контакт-центре. Эти данные обеспечивают организационным психологам отправные точки для разработки и проведения оптимизационных мероприятий по уменьшению стрессогенности деятельности различных категорий сотрудников в контакт-центрах.

---

1. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие и преодоление. М., 2006.

2. *Картрайт С., Купер К. Л.* Стресс на рабочем месте. Харьков, 2004.

3. *Леонова А. Б.* Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психол. журн. 2004. № 2. С. 75–85.

4. *Леонова А. Б.* Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) : метод. руководство. СПб., 2006.

5. *Леонова А. Б.* Структурно-интегративный подход к анализу функциональных состояний человека // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14 : Психология. 2007. № 1. С. 87–103.

6. *Леонова А. Б., Кузнецова А. С.* Психологические технологии управления состоянием человека. М., 2007.

7. Оператор call-центра: от найма до увольнения / В. В. Вольский, О. В. Веселова, Н. К. Золкина. Тверь, 2008.

8. *Самолюбова А. Б.* Call center на 100 %: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов. 2-е изд. М., 2010.

9. *Aksin Z., Armony M., Mehrotra V.* The modern call-center: a multi-disciplinary perspective on operation management research // Production and Operations Management. 2007. Vol. 16, № 6, Nov. — Dec. P. 665–688.

10. *Bohle P., Willaby H., Quinlan M., McNamara M.* Flexible work in call center: Working hours, work-life conflict and health // Applied Ergonomics. 2011. №. 42. P. 219–224.

11. *Grebner S., Semmer N. K., Faso L. L. et al.* Working conditions, well-being and job-related attitudes among call centre agents // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2003. №. 12 (4). P. 341–365.

12. *Lewig K. A., Dollard M. F.* Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call center workers // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2003. № 12 (4). P. 366–392.

13. *Lin Y-H., Chen C-Y., Lu S-Y.* Physical discomfort and psychological job stress among male and female operators at telecommunication call center in Taiwan // Applied Psychology. 2009. №. 40. P. 561–568.

14. *Quick J. C., Quick J. D., Nelson D. L., Hurell J. J.* Preventive stress management in organizations. Washington, 1997.

15. *Tuten T. l., 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.

16. *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. Vol. 12, № 4. P. 311–340.

Статья поступила в редакцию 08.09.2011 г.