

Секция «Психология»

**Профессиональный стресс у персонала телекоммуникационной компании
(на примере сотрудников контакт-центра и документационной службы)**

Куваева Ирина Олеговна

Соискатель

Уральский федеральный университет, Факультет психологии, Екатеринбург, Россия

E-mail: irina.kuvaeva@usu.ru

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что профессиональный стресс (далее – ПС) оказывает отрицательное влияние на успешность выполнения деятельности, физическое и психическое благополучие человека [1, 4, 6]. Цель данного исследования – сравнительный анализ проявлений ПС у специалистов двух профессиональных групп, различающихся по предметному содержанию труда (работа с людьми/работа с документами).

Эмпирическое исследование было проведено на базе крупной телекоммуникационной компании, расположенной в г. Екатеринбурге. В соответствии с поставленной целью в выборочной совокупности были выделены две группы: (1) документоведы – сотрудники документационной службы, основной задачей которых является работа с различными типами документов (счет-фактурами, договорами, претензиями, базами данных, архивами, корреспонденцией, запросами правоохранительных органов); (2) операторы контакт-центра (КЦ) – персонал, непосредственно работающий с клиентами компании и предоставляющий информационную, техническую поддержку потребителям телекоммуникационных услуг. Отметим, что в психологической литературе указывается повышенная стрессогенность трудовой деятельности операторов КЦ [2, 3, 7, 8, 9, 10, 11].

Всего в исследовании приняли участие 190 человек. Большая часть выборочной совокупности представлена сотрудниками контакт-центра – 149 человек, из них 127 женщин и 22 мужчины в возрасте от 18 до 57 лет (ср. возраст – 28,5 л., ср. стаж в должности – 2,7 л.). В документационной службе работают только женщины (всего 41 чел.) в возрасте от 20 до 49 лет (ср. возраст – 31,4 г., ср. стаж в должности – 2,5 л.). Для выявления выраженности стресса и определения синдромов ПС у представителей двух сравниваемых групп использовалась диагностико-превентивная система «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС) [4, 5].

Проведенный анализ выраженности ПС у персонала телекоммуникационной компании продемонстрировал, что показатели общего стресса у сотрудников документационной службы и персонала контакт-центров находятся в диапазоне выраженных значений ($TV0 = 48,3$ и $TV0 = 51,2$ соответственно). В синдромах ПС у представителей двух сравниваемых групп выявлены следующие «зоны повышенного риска». Так, существенный вклад в формирование ПС у персонала оказывает субъективная оценка профессиональной ситуации (высокие показатели $TV2$ и $TV3$ в обеих группах). Сотрудники обеих групп воспринимают свою работу как однообразную, простую, малоавтономную, с неэффективной обратной связью и тотальным контролем за исполнением деятельности. Документоведы и операторы различаются в субъективных оценках значимости труда и материального вознаграждения. В частности, сотрудники документационной службы считают работу значимой для своего подразделения и компании; персонал КЦ оценивает свой труд как низкооплачиваемый. Переживания острого стресса идентичны

для сотрудников обеих групп: когнитивная напряженность, затруднения в поведении и сниженное общее самочувствие. Операторы КЦ испытывают хронический стресс и отмечают у себя нарушения сна ($TV56 = 54$, на грани выраженного и высокого уровней). Документоведы и персонал КЦ купируют повышенную напряженность трудовой деятельности с помощью вредных для здоровья привычек ($TV64$, высокие уровни).

Таким образом, в результате проведенного исследования было доказано, что разные категории сотрудников телекоммуникационной компании переживают профессиональный стресс на рабочем месте. Синдромы стресса у персонала контакт-центра и сотрудников документационной службы имеют общие проявления и специфические различия, обусловленные содержательно-организационными условиями трудовой деятельности. Продолжением данного исследования станет изучение взаимосвязи организационной культуры и особенностей проявления профессионального стресса у персонала современной телекоммуникационной компании.

Литература

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М., 2006.
2. Жеглова К.Ю. Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи: Автореф. дис. ... канд. псих. наук. Ярославль, 2007.
3. Куницына И.А., Смирнова Е.А. Особенности развития личностных характеристик и степень сформированности профессиональных навыков у операторов телефонной связи // Современные проблемы психологии развития и образования человека: сборник материалов международной конференции, Т. 2. Санкт-Петербург. 2010. С. 252 – 260.
4. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. No. 2. - С. 75 – 85.
5. Леонова А.Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): методическое руководство. СПб., 2006.
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. Bakker A.B., Demerouti E., Schaufeli W.B. Dual processes at work in call centre: An application of the job demands – resourced model // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2003. No. 12 (4). P. 393 – 417.

10. Crawford J.O., Laiou E., Spurgeon A., Millan Gr. Musculoskeletal disorders within the telecommunications sector – a systematic review // International Journal of Industrial Ergonomics. 2008. No. 38. P. 56 – 72.
11. Lin Y.-H., Chen C.-Y., Lu S.-Y. Physical discomfort and psychosocial job stress among male and female operators at telecommunication call centers in Taiwan // Applied Ergonomics. 2009. No. 40. P. 561 – 568.

Слова благодарности

Автор выражает глубокую благодарность научному руководителю, профессору Анне Борисовне Леоновой.