Секция «Организационная психология и организационное консультирование»

Взаимосвязь коммуникативной толерантности и эмоционального выгорания у операторов call-центра

Научный руководитель – Суроедова Елена Александровна

Гречушная Карина Юрьевна
Студент (бакалавр)
Донской государственный технический университет, Факультет психологии, педагогики и дефектологии, Ростов-на-Дону, Россия
E-mail: grechushnaya@mail.ua

Отличительной особенностью современного общества и нашего времени является высокая стрессогенность. Современный человек ежедневно сталкивается с разнообразными стресс-факторам. Это могут быть неблагоприятные природные факторы, психологические, организационные, информационные и т.д. И, конечно же, лавина различных стрессогенных ситуаций и условий негативно сказывается на специалисте. Все чаще исследователи отмечают наличие взаимосвязи между включенностью специалиста в стрессогенную среду и его самочувствием, развитием психосоматических болезней, депрессией, синдромом усталости, симптомами эмоционального и профессионального выгорания, снижение работоспособности. К сожалению, не на всех предприятиях и организациях для персонала предусмотрены здоровье сберегающие технологии, не всегда соблюдаются нормы труда и отдыха, не каждый специалист владеет знаниями и навыками адекватного, не в ущерб здоровью, снятия напряжения и стресса. В свою очередь, эти условия становятся пусковым механизмом развития эмоционального и профессионального выгорания работника. Под эмоциональным выгоранием сегодня понимают «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций или понижения их активности в ответ на психотравмирующие воздействия [3]. Другими словами у человека вырабатывается стереотип проявления эмоций, который позволяет экономить его энергетические ресурсы. На стадии дистресса у специалиста появляются дисфункции в коммуникативной, эмоционально-волевой сферах, нарушается здоровье, появляются психосоматические симптомы. Еще в начале 20 века психологи пришли к выводу, что синдром «эмоционального выгорания» чаще встречается у представителей профессий, чья деятельность связана с общением. У таких людей проявляются симптомы постепенного эмоционального утомления и опустошения (врачи, педагоги, работники торговли, сферы обслуживания, руководители и т.д.). Кроме того эмоциональное выгорание негативно сказывается профессиоальных компетенциях специалиста. Одной из ведущих компетенций оператора call-центра является коммуникативная толерантность. Обычно ее определяют как системную характеристику, некий психологический ансамбль, в котором представлены различные качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные [2]. Именно в способности проявлять терпимость к клиентам утрачивается у специалистов call-центра с высокими показателями СЭВ. Несмотря на большое количество эмпирических исследований, посвященных разным аспектам исследования эмоционального выгорания, проблема еще не является решенной. Достаточно хорошо психологами и менеджерами по персоналу изучены внешние факторы эмоционального выгорания, обусловленные организационным контекстом, в котором протекает деятельность специалистов профессии типа «человек-человек». В то же время не достаточно проведено исследований психологических аспектов труда специалистов call-центра, а именно взаимосвязи коммуникативной толерантности и эмоционального выгорания операторов. В настоящем исследовании предпринята попытка изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и эмоционального выгорания операторов call-центра.

В эмпирическом исследовании по выявлению взаимосвязи коммуникативной толерантности и эмоционального выгорания операторов были использованы следующие методики: опросник коммуникативной толерантности В.В.Бойко; методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко; методика диагностики профессионального выгорания (MBI) в адаптации Н.Е.Водопьяновой, авторы К.Маслач, С.Джексон [1,4]. Объективность и достоверность результатов и выводов исследования обеспечивалось: методы и методики, SPSS 17, описательная статистика и метод математической статистики коэффициент корреляции r-Пирсона. В исследовании приняли участие 40 операторов мужчин и женщин в возрасте от 25 до 35 лет call-центра «Теле-2» . В результате исследования были выявлены следующие взаимосвязи между эмоциональным (профессиональным) выгоранием и блоками коммуникативной толерантности: было выявлено, что чаще всего проявлялись такие показатели коммуникативной толерантности у операторов как: «Неприятие или непонимание индивидуальности человека», «Категоричность или консерватизм в оценках людей», «Стремление подогнать других участников коммуникации под себя», «Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению». В ходе исследования было так же выявлено, что не проявлялись вообще такие показатели коммуникативной толерантности, как: «Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению», а так же «Неумение приспосабливаться к другим участникам общения». В ходе эмпирического исследования было установлено: 1) у многих испытуемых данной выборки выявлены следующие сложившиеся симптомы: «Использование себя в качестве эталона при оценках других», «Неудовлетворенность собой», «Загнанность в клетку» и «Эмоционально-нравственная дезориентация»; 2) у большинства операторов, принявших участие в исследовании сложившиеся фазы «Резистенция» и «Истощение». По параметру фаза «Напряжение» у многих исследуемых не сформировавшаяся фаза; 3) у большинства операторов доминируют симптомы «Неудовлетворенность собой», «Загнанность в клетку» и «Эмоционально-нравственная дезориентация». По показателям «Использование себя в качестве эталона при оценках других», «Категоричность и консерватизм в оценках людей», «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства» выявлены у большинства испытуемых средний уровень выраженности; 4) у большинства операторов выявлена связь между симптомами «Стремление подогнать других участников коммуникации под себя» находится в положительной связи с симптомами «Неудовлетворенность собой», «Неадекватное эмоциональное реагирование», «Редукция профессиональных обязанностей» и фазой «Резистенция». 5) не выявлены взаимосвязи между фазами «Стремление переделать партнера под себя» и фазами «Резистенция», «Истощение» и «Напряжение»; 6) выявлено, что существует взаимосвязь между общими показателями коммуникативной толерантности и симптомами «Неудовлетворенность собой», «Эмоционально-нравственная дезориентация», «Эмоциональная отстраненность», «Личностная отстраненность (деперсонализация)» и фазами ЭВ «Резистенция», «Истощение» у операторов. Таким образом, в ходе проведенного исследования гипотеза о том, что существует взаимосвязь коммуникативной толерантности и эмоционального выгорания операторов call-центра, подтвердилась.

Источники и литература

1) Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.

2) Бойко В.В. Психоэнергетика – Пб.: Питер, 2008. - 416 с.

3) Гредюшко О.П. Эмоциональное выгорание преподавателей высшей школы / Вестник ТГГПУ. Педагогика. 2009. № 2-3 (17-18). С.29-34.

4) Фетискин Н.П., В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. Издательство Института Психотерапии. 2002