

УДК 159.9 (психология)

## НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ В КОНТЕКСТЕ СТРЕССА ЖИЗНИ

**Благолюбская Оксана Вениаминовна**, студентка магистратуры; кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности; факультет психологии; Институт общественных наук; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); проспект Вернадского, 84, корп. 8; Москва, Россия; e-mail: [egosin-tez@gmail.com](mailto:egosin-tez@gmail.com)

### РЕЗЮМЕ

В публикации рассмотрены: а) актуальность исследования причин возникновения негативных эмоциональных состояний операторов контактных центров (далее – «КЦ»), влияющих на эффективность профессиональной деятельности; б) подход к рассмотрению феномена негативных эмоциональных состояний не только в контексте «стресса рабочего места», а комплексно, как стресса жизни; в) комплексный подход к профилактике и коррекции негативных эмоциональных состояний

**Ключевые слова:** негативные эмоциональные состояния сотрудников в контактном центре (колл-центре), стресс жизни и его влияние на профессиональную деятельность, психолог в контактном центре, программа профилактики стресса, эффективность сотрудников в контактном центре.

Актуальность исследования причин возникновения негативных эмоциональных состояний операторов КЦ в контексте стресса жизни обусловлена необходимостью выработки комплекса мер по снижению психической напряженности сотрудников, что напрямую влияет на качество и эффективность профессиональной деятельности, отражается на уровне обслуживания клиентов компании и выполнении финансовых показателей, а также тем, что проявления негативных эмоциональных состояний операторов КЦ являются следствием не только специфики их профессиональной деятельности, но и самых разных жизненных событий.

Современные условия жизни и деятельности характеризуются все возрастающим уровнем жизни и комфортом, развитием достижений науки и техники. Но, как показывают исследования, частота и интенсивность возникновения негативных эмоциональных состояний увеличивается пропорционально техническому прогрессу.

В процессе эволюции человек приобрел необходимые для выживания в условиях недостатка пищи, неблагоприятных погодных условий, опасности нападения врагов и хищников защитные механизмы - силу, гибкость, подвижность, способность к терморегуляции, определенные характеристики органов чувств. Но, за последнее время влияющие на человека неблагоприятные факторы изменились, а новые программы защиты на генетическом уровне не успели сформироваться и теперь возможность приспособиться к негативному

влиянию окружающей среды зависит от психических возможностей человека значительно больше, чем от его силы, умения бегать, обходиться по несколько дней без пищи и спать на снегу. Основную опасность стало представлять слово и коммуникации.

Постоянный риск возникновения негативных эмоциональных состояний обусловлен необходимостью для современного человека всегда быть «на связи» – сотовые телефоны, планшеты, сеть Internet, социальные сети, диджитализация многих процессов жизнедеятельности, электронная почта, мессенджеры и т.д.

Эмоции человека, изначально призванные мобилизовать организм на защиту, теперь чаще подавляются, встраиваются в социальный контекст, со временем извращаются, перестают признаваться их хозяином и могут стать причиной разрушительных процессов в организме [1].

В результате стресс становится неотъемлемой частью жизни современного человека, не зависимо от его профессиональной деятельности, что обуславливает необходимость выйти за рамки изучения только профессионального стресса и исследовать системное стрессовое состояние в многообразии взаимовлияющих факторов, характеристик и социальных связей.

Также же меняется и подход к профилактике негативных эмоциональных состояний, которые необходимо рассматривать комплексно, не только в контексте «стресса рабочего места» [2], а именно как стресса жизни.

Понятие «стресс жизни» ввел в научный оборот канадский ученый Г.Селье и определял его как психологическое состояние человека, возникающее под влиянием ситуаций, обусловленных издержками цивилизации (урбанизации, возрастающего темпа повседневной жизни, загрязнения окружающей среды и т.д.). В дальнейшем исследование различных аспектов проблемы стресса жизни получили свое развитие в работах зарубежных и отечественных психологов, которые в основном рассматривали стресс жизни как социальный стресс[3]. Так, например, Л.А. Китаев-Смык рассматривает стресс жизни в контексте социально-психологического синдрома стресса. Л.В. Смоллова исследует феномен “социального выгорания” как синдром стресса и роль стилей реагирования на стрессовую ситуацию. Ю. А. Александровский, Б.С. Положий, Д. Лайгтон указывают, что важнейшей причиной социального стресса является не умение человека адаптироваться к чрезмерно быстрому темпу социокультурных изменений [4].

В ходе проведенных исследований на базе контактных центров федеральной телекоммуникационной компании, было установлено, что общая картина причин негативных эмоциональных состояний операторов контактных центров не может быть ограничена лишь профессиональной деятельностью. Сотрудники включены в социально-экономические, политические и другие сферы жизнедеятельности. Экономический кризис, политические конфликты, преступность, ухудшение материального положения, неурядицы в семье, конфликты с ближайшим социальным окружением, изменения социального статуса, социальной роли и т.п. – все это оказывает прямое влияние на возникновение кумулятивного стрессогенного эффекта.

На основе теоретического анализа подходов к проблеме стресса, исходя из понимания стресса жизни и особенностей профессиональной деятельности операторов КЦ, их индивидуальных и личностных характеристик было изучено комплексное воздействие стрессогенных факторов профессиональной и общесоциальной сфер жизнедеятельности операторов КЦ на формирование негативных эмоциональных состояний, влияющих на эффективность деятельности.

На основе опытно-экспериментального исследования были выявлены основные факторы возникновения стресса жизни операторов КЦ, и обоснованы основные направления профилактики негативных эмоциональных состояний операторов КЦ.

Исследование стресса жизни (с использованием методики А.Я.Анцупова «Стресс жизни тест») показало, что операторы КЦ разделились на группы с низкой (8,62%), средней (34,48%) и высокой (20,69%) степенью выраженности стресса (рис.1).



Рис. 1 Распределение сотрудников с различным уровнем стресса

Наибольшее количество сотрудников показывают средний уровень стресса жизни, но количество сотрудников, показывающих высокие значения так же велико (разница порядка 10%),

На рисунке 2 видно, что кривая нормального распределения смещена вправо, в сторону высоких показателей стресса жизни.

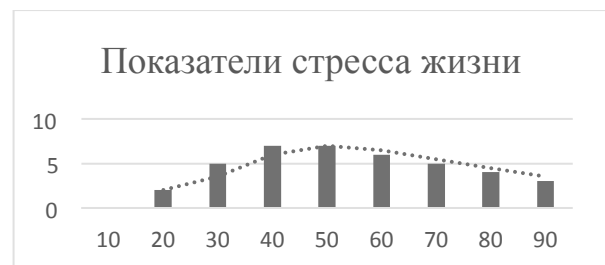


Рис. 2 Распределение показателя стресса жизни операторов КЦ



Рис. 3 Соотношение показателей по тесту «Стресс жизни» у операторов КЦ с низким, средним и высоким уровнем стресса

В исследуемой группе были выявлены следующие факторы, влияющие на формирование негативных эмоциональных состояний (показатели, имеющие явное отличие в трех группах сотрудников):

Степень информационной загруженности психики (шкала «Информационная загруженность») у сотрудников с низким уровнем стресса жизни (32,00%) гораздо ниже, чем у сотрудников из группы со средним и высоким уровнем стресса (50,80% и 54,17% соответственно).

Оценка состояния своего здоровья (шкала «Здоровье») у сотрудников из группы с низким уровнем стресса была выше, (75,75%), чем у сотрудников со средним и высоким уровнем стресса жизни (60,47% и 46,71% соответственно).

По шкале «Соревновательность» (мнение окружающих для меня является определяющим, я всегда поступаю как все, никогда не отрываюсь от коллектива) сотрудники с низкой степенью выраженности стресса жизни показывают более гибкий подход (48,50%), нежели их коллеги из групп со средним и высоким уровнем (58,00% и 63,08% соответственно).

Сотрудники из группы с низким уровнем стресса более позитивно (81,00%) оценивают окружающих и готовы к конструктивному взаимодействию и взаимопомощи (шкала «Оценка людей» (как вы в целом оцениваете людей?) - 100% - все люди очень хорошие, всегда помогут, чем могут), тогда как доверие к миру падает у сотрудников из групп со средним и высоким уровнем (53,63% и 47,21%).

Устойчивость своей психики (шкала «Устойчивость психики») операторы из группы с низким уровнем стресса оценивают значительно выше (78,00%), чем их коллеги со средним и высоким уровнем стресса (52,17% и 50,38%).

Интерес к астрологическим прогнозам (шкала «Астро» все испытуемые показали примерно на одном уровне (48,50%, 52,30% и 50,92%), но вера в приметы (шкала «Черная кошка» сильнее проявляется у сотрудников с высоким и средним уровнем стресса (59,71% и 56,80%), чем у сотрудников с низким уровнем стресса (28,75%).

Сотрудники с низким уровнем стресса отметили благоприятный эмоциональный климат в коллективе по шкале «Коллектив» (84,00 %), тогда как в их коллеги с более высоким уровнем стресса оценили атмосферу в коллективе не так высоко (56,67% и 54,33% соответственно).

Взаимоотношения в семье (шкала Семья») более функциональны у испытуемых с низким уровнем стресса жизни (79,50%), нежели чем у их кол-

лег (53,87% и 55,08% соответственно).

Так как в исследовании принимали участие сотрудники с практически одинаковым уровнем доходов, то по шкале «Доходы») можно судить о степени удовлетворенности своими доходами операторов КЦ. Удовлетворенность снижается у сотрудников, испытывающих больше негативных эмоциональных состояний, по сравнению с менее застрессованными коллегами (69,00%, 58,20% и 46,08% соответственно).

Оценка ситуации в стране (шкала «Россия» - 100% - экономическая, социально-политическая ситуации в стране практически идеальны) более позитивная у сотрудников с низким стрессом жизни (70,50%) тогда как их коллеги дают более осторожные оценки (55,83% и 49,54%).

Оценка своих волевых качеств (шкала «Управление собой») также более высокая у сотрудников с большей стрессоустойчивостью (72,00%, 58,90% и 54,96% соответственно).

Уверенность в своем будущем (шкала «Уверенность в будущем») (74,50%, 54,83% и 60,75%) и уверенность в своей безопасности (шкала «Безопасность») (68,00% 56,30% и 56,54%) также выше у сотрудников из группы с более низким уровнем стресса.

По шкалам «Самооценка» и «Как относятся к Вам другие» также более высокие оценки у сотрудников из группы с низкой степенью выраженности стресса жизни (70,25%, 53,00% и 56,71%) и (69,00%, 57,53% и 48,83%).

При оценке своей осознанности (Оцените в процентном отношении (сумма 100%): сколько примерно времени в течение дня Вы заняты: - анализом прошлого или воспоминаниями о нем; сколько времени Вы живете только текущим моментом; сколько времени у Вас уходит на планирование будущего и мечты о нем.) сотрудники из группы с низким уровнем стресса жизни показали наивысший процент осознанного пребывания в текущем моменте – жизнь здесь и сейчас, хотя пребывание в прошлом также занимает у данных сотрудников значительную часть времени. Сотрудники из групп со средним и высоким уровнем стресса склонны большую часть времени тратить не на решение насущных проблем в настоящем, а на мечты\беспокойство\тревогу о будущем. Рисунок 3.

Результаты данного исследования помогли выявить мишени для проведения коррекционной и профилактической работы с сотрудниками по снижению проявления негативных эмоциональных состояний, а именно - в качестве эталона были выбраны сотрудники, которые показали

наименьший стресс за год и наименьший актуальный уровень стресса, были изучены их психологические типы.

В ходе исследования были выявлены сферы жизнедеятельности, поведенческие особенности и склонности, которые на данной выборке испытуемых могут служить мишенями для выработки эффективных копинг стратегий.

Также в результате исследования стресса жизни было установлено, что основными характеристиками стресса жизни операторов КЦ являются куммулятивность - накопительный эффект у сотрудников со стажем работы до двух лет, однако, после двух лет работы уровень стресса жизни имеет тенденцию к снижению, что может быть связано с адаптацией сотрудников к нагрузкам, обретения стабильности при принятии решения продолжать свою карьеру в Компании, также с тем, что часть сотрудников, имеющих высокие показатели по стрессу жизни к этому моменту принимают решение покинуть Компанию (справочно: «срок жизни» сотрудника в в КЦ в среднем – 1,5 – 2 года). Рисунок 4.

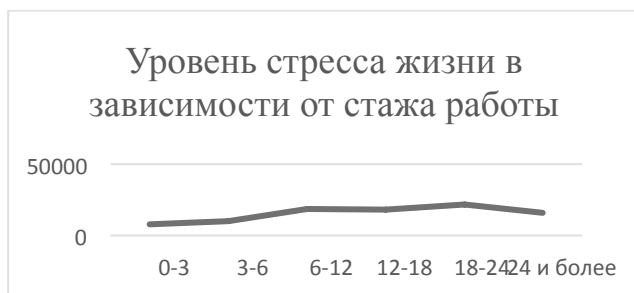


Рис. 4 Уровень стресса жизни в зависимости от стажа работы

Второй характеристикой стресса операторов КЦ является связь возникновения негативных эмоциональных состояний с появлением и обострением психосоматических заболеваний. Более 21% респондентов из групп с высокой и средней степенью выраженности стресса жизни отмечают повышение раздражительности, более 18% говорят о хронических головных болях, 11% отмечают возникновение болей и проблем с желудочно-кишечным трактом, также 11% отмечают снижение работоспособности, внимательности и трудности с запоминанием информации, 10% сотрудников говорят о возрастающих проблемах со зрением и хроническом зрительном утомлении, 9% испытывают проблемы со сном, 2% страдают болями в области сердца и головокружением. Рисунок 5.

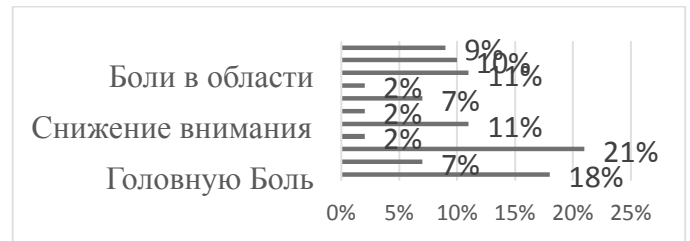


Рис. 5 Появление и обострение психосоматических заболеваний

Стресс жизни операторов КЦ детерминирован двумя группами факторов: профессиональными и общесоциальными.

Среди профессиональных факторов наибольшее влияние на интенсивность стресса жизни операторов КЦ оказывают: «проблемные клиенты и ситуации», «несправедливая оценка труда», «отсутствие перспектив карьерного роста», «интенсивность работы» и «сложный функционал», которые дифференцируют сотрудников на группы с низким, средним и высоким стрессом жизни.

Фактор «проблемные клиенты и ситуации» формирует у операторов КЦ негативное отношение к своему функционалу, связанному с общением с различными видами обращений абонентов. Переживания, связанные с эмоциональными претензионными обращениями и сложными запросами, высокие требования к качеству оказания услуг в процессе консультирования, жесткая система КПЭ (показателей личной эффективности, влияющей на вознаграждение) способствуют развитию личностной тревожности, раздражительности, снижению самооценки. Сложности во взаимодействии с коллегами и руководителями также оказывают влияние на сотрудников на эмоциональный уровне, поскольку сотрудник постоянно включен в трудные ситуации межличностного взаимодействия, как по вертикали, так и по горизонтали.

Фактор «несправедливая оценка труда» и «отсутствие перспектив карьерного роста» снижают мотивацию операторов КЦ, негативно влияют на качество их работы, снижают уровень вовлеченности и удовлетворенности сотрудников, что приводит к решению покинуть Компанию, либо решение об увольнении инициирует руководитель.

Факторы «интенсивность работы» и «сложный функционал» оказывают влияние на степень проявления негативных эмоциональных состояний и стресса жизни на психофизиологическом и когнитивном уровнях. Переутомление на работе, высокие информационные нагрузки на фоне несбалан-

сированного режима труда и отдыха снижают адаптационные возможности организма.

Внутри групп сотрудников с различной интенсивностью стресса жизни наибольшее среднее значение приходится на фактор «проблемные клиенты и ситуации». Значения факторов «несправедливая оценка труда» и «отсутствие перспектив карьерного роста» во всех группах остается стабильно высоким и обеспечивает стрессовую нагрузку. Рисунок 6.



Рис. 6 Профессиональные факторы, влияющие на возникновение стресса жизни у операторов КЦ

Общесоциальные факторы представлены фактором значимых жизненных событий и факторами ежедневных трудностей на бытовом уровне:

Значимые жизненные события обуславливают высокий стресс жизни, накапливаясь, снижают адаптивные возможности сотрудника и увеличивают риск возникновения психосоматических заболеваний;

Факторы ежедневных трудностей на бытовом уровне («взаимодействие», «ответственность», «экономический фактор», «экзистенциальный фактор», «домашние заботы»), приобретая хронический характер, дифференцируют группу с высоким стрессом жизни. Ведущим в группе с высоким уровнем стресса жизни является фактор «ответственность». Обязательства перед обществом, сопереживание своим близким, чувство высокой ответственности за их благополучие, обеспокоенность состоянием своего здоровья обеспечивают высокую интенсивность стресса жизни.

Таким образом подтверждена гипотеза, что негативные эмоциональные состояния операторов КЦ – это многомерный феномен, отражающий совокупность физиологических и психологических реакций возникающих в условиях производственной деятельности и взаимодействия, а также комплексного воздействия значимых ситуаций их жизнедеятельности, воспринимаемых ими как субъективно сложные и трудноразрешимые. Интенсивность негативных эмоциональных состоя-

ний операторов КЦ детерминирована совокупностью факторов жизнедеятельности и опосредована индивидуально-психологическими и личностными особенностями.

Помимо предложенных ранее инструментов профилактики профессионального стресса операторов КЦ рекомендована работа по снижению интенсивности проявления негативных эмоциональных состояний у операторов КЦ посредством применения комплекса мероприятий с использованием психологических методов, направленных на просвещение по проблемам стресса, активного социально-психологического обучения эмоционально-ориентированным, проблемно-ориентированным и когнитивным способам управления стрессом, формирование у операторов КЦ эффективных моделей взаимодействия в процессе профессиональной деятельности, овладения ими социально-психологическими навыками и умениями разрешения трудных ситуаций.

#### ССЫЛКИ

- [1]. Радченко А.В. Психотерапия психосоматических заболеваний и расстройств // Методы Методы современной психотерапии. Учебное пособие. Крель Л.М., Пуртова Е.А. (сост.) – М.:ИФ «Класс», 2001.
- [2]. Бодров В. А Информационный стресс: учебное пособие для вузов. – М.: ПЕН СЭ, 2000. –С. 352.
- [3]. Китавев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. Научное издание . М.: Академический Проект, 2009; Смолова Л.В. Анализ устойчивости к психологическому стрессу педагогов общеобразовательных школ: Автореф. дис... канд. психол. наук. – СПб., 1999; Александровский Ю.А. Социальные факторы и пограничные психические расстройства // Социальный стресс и психическое здоровье / Под ред. Т.Б. Дмитриевой, А.И. Воложина. – М.: ГОУ ВУНМЦ МЗ РФ, 2001; Коган Б.М. Психоэмоциональный стресс / Под ред. Т.Б. Дмитриевой, А.И. Воложина. – М.: ГОУ ВУНМЦ МЗ РФ, 2001; Положий Б.С. Психическое здоровье населения в кризисные периоды развития общества // Социальный стресс и психическое здоровье / Под ред. Т.Б. Дмитриевой, А.И. Воложина. – М.: ГОУ ВУНМЦ МЗ РФ, 2001; Leighton D.C. Sociocultural factors in physical and mental break-down. - Man-Environ Syst., 1978, vol. 8. N 1. P. 33 – 37.
- [4]. Жуков А.М. Стресс жизни офицеров Вооруженных Сил Российской Федерации и его психопрофилактика. Автореф. дисс. .канд психол.наук. М., 2004.

#### THE NEGATIVE EMOTIONAL STATES OF CALL CENTRES OPERATORS IN THE CONTEXT OF THE STRESS OF LIFE

Oksana V. Blagolubskaya, Graduate Student (Student Masters Degrees); Department of Acmeology and Professional Psychology, Faculty of Psychology, Institute of Social Science; Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA); 84/8 Vernadskogo Prospect, Moscow, Russia, 119606; e-mail: [egosintez@gmail.com](mailto:egosintez@gmail.com)

---

**ABSTRACT**

In this publication is reviewed: a) the relevance of the study of the causes of the emergence of negative emotional states of operators of contact centers, affecting the effectiveness of professional activity; b) an approach to the consideration of the phenomenon of negative emotional states, not only in the context of "workplace stress", but in a complex way, as a stress of life; c) a comprehensive approach to the prevention and correction of negative emotional states

**Key words:** negative emotional states of employees in the contact center (call center), life stress and its impact on professional activity, psychologist in the contact center, stress prevention program, staff effectiveness in the contact center.

**REFERENCES**

- [1]. Radchenko A.V. Psychotherapy of psychosomatic diseases and disorders // Methods Methods of modern psychotherapy. Tutorial. Krol LM, Purtova EA (comp.) - M.: NF "Class", 2001.  
[2]. Bodrov V. A Information stress: a textbook for high schools. -

M.: PEN SE, 2000.-С. 352.

[3]. Kitaev-Smyk LA Psychology of stress. Psychological anthropology of stress. Scientific publication . Moscow: Academic Project, 2009; Smolova L.V. Analysis of resistance to psychological stress of teachers in general education schools: Author's abstract. Dis. cand. psychol. sciences. - St. Petersburg, 1999; Aleksandrovsky Yu.A. Social factors and borderline mental disorders // Social stress and mental health / Ed. T.Б. Dmitrieva, A.I. Volozhina. - M.: GOU VUNMTS MH RF, 2001; Kogan B.M. Psychoemotional stress / Ed. T.Б. Dmitrieva, A.I. Volozhina. - M.: GOU VUNMTS MH RF, 2001; Posozhy B.S. Mental health of the population in the crisis periods of the development of society // Social stress and mental health / Ed. T.Б. Dmitrieva, A.I. Volozhina. - M.: GOU VUNMTS MH RF, 2001; Leighton D.C. Sociocultural factors in the physical and mental break-down. - Man-Environ Syst., 1978, vol. 8. N 1. P. 33-37.

[4]. Zhukov A.M. Stress of life of officers of the Armed Forces of the Russian Federation and its psycho prophylaxis. Author's abstract. diss. .cand. psychol. sciences. M., 2004.