

УДК 159.9 (психология)

## ИНСТРУМЕНТЫ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

**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 инструментов профилактики профессионального стресса операторов контактных центров (далее – «КЦ»); б) особенности влияния профессиональной деятельности на состояние здоровья и поведенческие реакции; в) практические рекомендации по организации деятельности психологов КЦ по профилактике возникновения хронического стресса, обучению сотрудников приемам саморегуляции, а также основам психологии общения с различными категориями клиентов и обращений.

**Ключевые слова:** профессиональный стресс в контактном центре (колл-центре), психолог в контактном центре, программа профилактики стресса, приемы саморегуляции.

Изучению вопросов, связанных со стрессом и механизмов формирования стрессоустойчивости человека в различных профессиях посвящены работы Анцупова А.Я., Бодрова В.А., Занковского А.Н., Марищука В.Л., принципы и методы предотвращения и купирования неблагоприятных проявлений стресса исследовались в работах Василюка Ф.Е., Дашкевич О.В., Евдокимова В.И., Костюковой Л.В., Кузнецовой А.С., Кулыгиной М.А., Леоновой А.Б., Малкина Р.Ф., Мельниковой Н.Н., Наенко Н.И., Петрова В.П. Савинкиной Л.А., Яппаровой Э.Р.

Следует отметить, что изучение вопросов, связанных с профессиональным стрессом не теряет своей актуальности вследствие недостаточной проработки специфики, присущей различным отраслям деятельности.

Профессиональный стресс – это многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только структурно-организованными особенностями, но характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием [1].

Несмотря на развитие возможности дистанционных средств консультирования и обслуживания клиентов, потребность клиентов в личном контакте не теряет своей актуальности. В отчете «Глобальное бенчмаркинговое исследование контактных центров - Россия и страны региона» [2], при-

знанным профессиональным сообществом наиболее авторитетным, в числе основных тенденций развития КЦ на ближайшую перспективу было отмечено, что телефон продолжит выполнять важную функцию по обеспечению поддержки всех прочих каналов связи, а также будет содействовать управлению клиентским опытом. Такой подход увеличит требования к коммуникационным навыкам сотрудников и умению вести конструктивный диалог и оказывать эффективный сервис в условиях интенсивного психогенного воздействия профессиональной среды.

Профессиональная деятельность операторов КЦ характеризуется интенсивностью, напряженностью, жестким ограничением времени разговора/консультации, прочими количественными показателями эффективности деятельности, непрерывным взаимодействием с клиентами, среди обращений которых преобладают претензионные обращения, постоянным контролем со стороны систем мониторинга, супервайзеров и руководителей, что позволяет отнести данный вид деятельности к деятельности с наличием значительных стрессогенных факторов.

Помимо негативного влияния на здоровье и мотивацию операторов КЦ, испытываемый ими стресс оказывает прямое влияние на качество обслуживания клиентов и имидж компании. Наблюдения за жизненным циклом стрессовых реакций, возникающих в процессе консультации проблемного клиента, показывают, что стрессовая реакция, начавшаяся в течении одной консультации,

не угасает по окончании разговора и распространяется по инерции на последующие консультации. Перерыв между поступающими входящими звонками по существующим нормативам составляет 3 секунды, что не позволяет оператору справиться с последствиями стрессовой реакции и выровнять эмоциональный фон.

Профессиональный стресс является одной из главных причин, по которым сотрудники решают покинуть компанию. Текучесть персонала среди операторов КЦ достигает порядка 50% в год, что при стоимости привлечения, оформления, обучения, адаптации 1 сотрудника в среднем 65 000 рублей влечет за собой колоссальные расходы компании.

Своевременное устранение или ослабление деструктивного воздействия стрессогенных факторов может повысить эффективность деятельности оператора КЦ, а также снизить в последствии число психосоматических заболеваний среди данной категории работников.

Большое значение в сохранении здоровья и работоспособности операторов КЦ имеет деятельность психологов КЦ по профилактике возникновения хронического стресса, в том числе обучению сотрудников приемам саморегуляции, первой допсихологической помощи коллегам, а также отработки навыков общения с различными категориями обращений. Повышение уровня саморегуляции в результате акмеологического воздействия необходимо для того, чтобы сформировать у людей уверенность в себе, своих силах, исключить возникновение паники и пессимистических настроений, боязни завтрашнего дня, повысить их работоспособность, стрессоустойчивость, более полно реализовать свой потенциал, то есть сделать личность более сильной [3].

В настоящий момент на базе одного из КЦ телекоммуникационной компании начата апробация предложенной авторами комплексной программы психологической профилактики стресса операторов КЦ, которая разделена на 4 блока:

1. Блок работы с учениками, основной задачей которого является отработка практических навыков самоанализа и коррекции своего состояния в острых ситуациях (незнакомая ситуация, особый клиент), навыков ведения диалога в партнерской позиции.

2. Блок работы со стажерами – задача предотвратить/снизить стресс при первых шагах самостоятельной работы на линии.

3. Блок работы с постоянными сотрудниками – отработка навыков купирования острых стрессовых состояний, приемов саморегуляции.

4. Блок работы с супервайзерами и руководителями групп – отработка практических навыков самоанализа и коррекции своего поведения в ситуации общения, взаимодействия с сотрудниками и подчиненными, навыков диагностики и работы с негативными состояниями сотрудников.

Программа реализуется путем проведения очных тренингов для сотрудников, размещением на корпоративном портале обучающих видеоматериалов для самостоятельного изучения, он-лайн заданий на отработку навыков нервно-мышечной релаксации, дыхательных техник и самомассажа. Проводится дополнительное обучение штатных психологов.

В перспективе наших дальнейших исследований предполагается изучение в динамике эффективности предложенных мер, а также более широкое изучение данного вопроса в контексте «стресса жизни» операторов КЦ, а также изучение взаимосвязи стресса жизни и физического здоровья.

#### ССЫЛКИ

- [1]. Бодров В. А Информационный стресс: учебное пособие для вузов. – М.: ПЕН СЭ, 2000. –С. 352.  
 [2].Итоговый аналитический отчет «Глобальное бенчмаркинговое исследование контактных центров. Россия и страны региона — 2016/2017»  
 [3]. А. Деркач, В. Зазыкин. Акмеология: Учебное пособие. - Спб.: Питер, 2003. – С. 256.

#### TOOLS OF PREVENTION OF PROFESSIONAL STRESS OF CONTACT CENTRE OPERATORS

**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 instruments to the prevention of professional stress of contact center operators; б) the features of influence of professional activity on the health and behavioral responses of operators; в) the implementation of the obtained results for the psychologists in contact centers and their activities for the evaluation and correction of the effects of occupational stress and the development of measures for preventing the occurrence of chronic stress, including staff training in techniques of self-regulation, the first psychological assistance to colleagues, as well as the basics of psychology of communication with different categories of clients and cases.

**Key words:** professional stress in the call-center), the work of the psychologist in the call-center, the development of stress resistance.

REFERENCES

- [1]. *Bodrov V. A.* Informational stress:Textbook for universities.– М.: PEN SE, 2000. –Р. 352.
- [2]. The final analytical report "Global Benchmarking Study of Contact Centers. Russia and the countries of the region - 2016/2017 »
- [3]. *A. Derkach, V. Zazykin.* Acmeology: Textbook. - Spb.: Piter, 2003. – P. 256.