

Максимець С.М. Психологічні детермінанти емоційного вигорання працівників контактного центру // Вісник КІБІТ Випуск 37 –. – Київ: Вид-во КІБІТ, Випуск 3, Київ, 2018. – С. 97-101

УДК 159.923.5

С.М. Максимець

доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної

психології

Житомирський державний університет імені Івана Франка

ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Анотація. В статті розглянуто проблему емоційного вигорання працівників контактного центру. Виявлено особливості проявів синдрому емоційного вигорання у операторів контактного центру. Розглянуто психологічні детермінанти, що сприяють емоційному вигоранню особистості в операторів контактного центру, а саме індивідуально-психологічні властивості операторів (екстраверсія-інтроверсія, нейротизм, акцентуації характеру) та психічні стани (тривожність, фрустрація, агресія, ригідність). Встановлено взаємозв'язок названих психологічних детермінант та симптомів емоційного вигорання.

Ключові слова: емоційне вигорання, контактний центр, симптом, індивідуально-психічні властивості, психічні стани

Аннотация. В статье рассмотрена проблема эмоционального выгорания сотрудников контактного центра. Выявлены особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у операторов контактного центра. Рассмотрены психологические показатели, которые влияют на эмоциональное выгорание личности операторов контактных центров, а именно индивидуально-психологические особенности операторов

(екстраверсія-інтроверсія, нейротизм, акцентуації характера) і психическіє состоянія (тревожність, фрустрація, агрессія, ригідність). Установлена взаємосвязь названних психологіческіє показателєй і симптомов емоціонального вигорання.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, контактный центр, симптом, индивидуально-психологические особенности, психические состояния

Maksymets S.M. Psychological determinants of emotional burnout of the contact center employees.

Abstract. The article addresses to the problem of emotional burnout of contact center employees. The features of the emotional burnout syndrome in the contract center operators are discovered in the article. The psychological determinants that promote the emotional burnout of the contact center operators are considered Also considered the individual psychological properties of the operators (extraversion-introversion, neuroticism, character accentuation) and mental condition (anxiety, frustration, aggression, rigidity). The relation is established between the components of responsibility and the symptoms of emotional burn-out.

Key words: emotional burn-out, contact center, symptom, individual-psychological characteristics, mental condition.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день у системі професій «людина-людина» активно набуває поширеності та потребує постійного притоку кадрів відносно нова професія – оператори контактного центру (call-центру), для повсякденної діяльності яких характерним є високий рівень стресу, який вони відчують доволі часто. Прояви синдрому «емоційного вигорання» в цій професії та чинники, що викликають це явище, мало вивчені і досліджені, тому, на нашу думку, дослідження наявності проблеми «емоційного вигорання» в середовищі операторів, а також методів, спрямованих на їх психологічне вирішення, є важливими та актуальними.

Аналіз досліджень. Аналіз існуючих досліджень зазначеної проблеми показав, що на сьогоднішній день відсутній чіткий, однозначний підхід до пояснення причин виникнення та розвитку емоційного вигорання. Існуючі підходи не дозволяють виділити єдину систему детермінант цього феномену.

Питання про психологічні чинники, що сприяють і перешкоджають виникненню і розвитку синдрому емоційного вигорання залишається в даний час до кінця не вивченим, його розглядали в своїх роботах: В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Е.С. Старченкова, К. Роджерс, Д. Добсон, В.Є. Орел і ін. Деякі прояви синдрому «емоційного вигорання» вивчались у представників різних професійних груп – працівників медичних закладів (Г.І.Каплан, Г.Е.Робертс, Б.Дж.Седок, В.Є. Семеніхіна, К. Черніс та ін.), соціальних працівників (Т.Марек, К.Ван Вак та ін.), спортсменів (Б.Вайт, В.Могран, А.Хакней та ін.).

Дослідники синдрому емоційного вигорання показали, що феномену більш схильні до представники найрізноманітніших професій, де основа взаємодії тип «людина-людина». [1; 2; 3; 4]

Синдром емоційного вигорання – стан виснаження особистості, яке включає в себе три основні складові: емоційну виснаженість (проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості), деперсоналізацію (негативізм, цинічне ставлення до клієнтів і колег) і редукацію професійних досягнень (тенденція до негативної самооцінки, заниження своїх професійних результатів і успіхів, применшення власної гідності) [5]

Співробітник з емоційним вигоранням перестає відчувати задоволення від своєї праці, у нього знижується настрій, невдоволення роботою може впливати і на інші сторони його життя, приводити до розвитку психосоматичних порушень. Такий співробітник приносить і компанії збиток: компанія втрачає клієнтів, звільнення співробітника змушує компанію витратити людські та фінансові ресурси на пошук нових співробітників та їх навчання. [2; 5; 6; 7]

Аналіз літературних джерел дозволив звернути увагу на певні психологічні чинники, які можуть викликати формування синдрому «емоційного вигорання» у працівників системи «людина-людина».

Метою дослідження є визначення психологічних детермінант синдрому емоційного вигорання особистості в операторів контактного центру та встановлення взаємозв'язку певних індивідуально-психологічних детермінант та симптомів емоційного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Вимоги до рівня професіоналізму операторів контакт-центру постійно з боку роботодавців стає дедалі більше, але не кожен працівник може адаптуватися до вимог даної професії, щоб ефективно виконувати таку роботу.

Оператора call-центру визначає швидкий темп роботи і емоційно складні умови (роздратування, невдоволення, агресія клієнта). Наслідком такої напруженої роботи, практично завжди, стає емоційне вигорання, так як основа даної спеціальності - взаємодія в системі типу «людина-людина». Виходячи з цього, розвиток емоційного вигорання у цих працівників є закономірним процесом. Тому актуальним стає питання вивчення емоційного вигорання та його психологічних детермінант у операторів call-центру, так як ця сфера діяльності активно розвивається і постійно потребує нових кадрів.

Ми виділили такі психологічні чинники, які, на нашу думку, можуть сприяти «емоційному вигоранню» особистості в операторів call-центру, (екстраверсія-інтроверсія та нейротизм, акцентуації характеру) та психічні стани (тривожність, фрустрація, агресія та ригідність).

Відповідно до мети роботи було проведено дослідження 60 працівників call-центру у віці 23-45 років. Емпіричне дослідження було проведено з використанням діагностичних процедур: методики діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойко, опитувальника Г.Айзенка на визначення екстраверсії-інтроверсії та нейротизму, тесту на виявлення тривожності (опитувальник Спілбергера - Ханіна), тесту на дослідження акцентуацій

характеру (опитувальник Х.Смішека (Шмішека), методики самооцінки психічних станів Г.Айзенка, кореляційного аналізу (за Пірсоном).

Розв'язуючи поставлені емпіричні завдання, нами було проведено дослідження, в результаті якого було визначена наявність і рівень сформованості симптомів та фаз емоційного вигорання у працівників call-центру.

Аналізуючи результати емпіричного дослідження рівня емоційного вигорання у працівників call-центру, ми виявили, що низький рівень сформованості першої фази емоційного вигорання «напруження» мають 40% операторів, 20% - мають середній рівень та 40% досліджуваних мають високий рівень, тобто сформовану фазу. Низькі показники по сформованості другої фази емоційного вигорання «резистенція» мають 36% працівників, 33% - мають середній рівень сформованості та 31% досліджуваних операторів мають сформовану другу фазу. По сформованості третьої фази емоційного вигорання «виснаження» низькі показники має 23% працівників, середні – 47% і 30% операторів мають сформований синдром емоційного вигорання. Тобто, третя частина операторів call-центру вже знаходиться в стані емоційного вигорання.

Показники свідчать, що найбільш характерним сформованим симптомом, що становить більше половини операторів, є *«неадекватне вибіркове реагування»* (73%). Майже половина досліджуваних мають сформований симптом стану *«загнаність у кут»* (43%), симптом *«розширення сфери економії емоцій»* (40%), симптом *«редукції професійних обов'язків»* (47%) та сформований симптом *«особистісної відчуженості і деперсоналізації»* (40%).

Найбільшій частині досліджуваних, які працюють в call-центрі, притаманна *помірна екстраверсія* (56%), *помірною інтроверсією* характеризується одна третя частина операторів (30%), а *значною інтроверсією та значною екстраверсією* – по 7% операторів. Також, для двох третіх частин досліджуваних притаманна висока емоційна стійкість

(33%) та висока емоційна нестійкість (33%), середня емоційна стійкість характерна для 24%, а дуже висока емоційна нестійкість – для 10%.

Важливо зазначити, що ті оператори, в яких за результатами досліджування виявилась сформована остання фаза «емоційного вигорання»-«виснаження», мають високу або дуже високу емоційну нестійкість.

Серед досліджуваних найчастіше усього зустрічається *циклотимний тип акцентуації* (48%), який характеризується частими змінами настрою та манери спілкування, тобто неврівноваженою поведінкою. Наступний тип акцентуації, який властивий для 32% опитуваних – це *гіпертимний тип*. Люди такого типу енергійні, ініціативні, оптимісти, але дуже подразливі, легковажні, важко витримують дисципліну, монотонну діяльність, самотність. Такі люди, з одного боку, легко справляються з роботою, а з другого, втомлюються від монотонності, втрачають інтерес до праці, не зовсім добросовісно виконують обов'язки (симптом «редукції професійних обов'язків»). 28% досліджуваних мають *емотивний тип акцентуації*, тобто для них притаманні доброта, емпатійність, старанність, але вони надмірно чутливі, плаксиві, ранимі. 24% операторів мають *екзальтований тип акцентуації*, тобто вони контактні, балакучі, альтруїстичні, але схильні перебувати під впливом швидкоплинних настроїв та впадати в паніку, що характеризує їх як недостатньо врівноважених людей, схильних до стресу.

Визначення показників *тривожності* показало, що рівень особистісної тривожності (ОТ) серед досліджуваних розподілився таким чином: низький – (0%); середній – (30%); високий – (70%). Особистісна тривожність проявляється в схильності сприймати велике коло ситуацій, як загрожуючі та реагувати на такі ситуації станом тривоги. Висока особистісна тривожність має пряме відношення до можливої наявності невротичного конфлікту з емоційними та невротичними зривами та психоматичними захворюваннями, бажаннями уникати відповідальності та невдач. Це один з важливих чинників, що може сприяти «емоційному вигоранню».

Рівень ситуативної (реактивної) тривожності (СТ) розподілився таким чином: низький – (3%); середній – (33%); високий – (64%). Реактивна тривожність характеризується напруженістю, хвилюваннями, знервованістю.

Варто зазначити, практично всі особи, що мають високий рівень особистісної тривожності, дали і високий відсоток реактивної тривожності. Всі оператори, в яких за результатами досліджування виявилась сформована остання фаза «емоційного вигорання» - «виснаження», мають високий або близький до високого рівень тривожності, як особистісної, так і реактивної. Вони часто відчують стан дискомфорту на роботі, внутрішнього конфлікту, підвищену стомлюваність і дратівливість.

Визначення показників *тривоги* показало, що рівень тривоги серед досліджуваних розподілився таким чином: низький – (40%); середній – (56%); високий – (4%). Більшість операторів мають середні показники, тобто тривога в них середня, припустимого рівню.

Визначення показників *фрустрації* показало, що рівень фрустрації серед досліджуваних розподілився таким чином: низький – (50%); середній – (46%); високий – (4%). Більшість операторів мають низькі показники, що означає, що в них висока самооцінка, вони не бояться труднощів та невдач.

Визначення показників *агресії* показало, що рівень агресивності серед досліджуваних розподілився таким чином: низький – (43%); середній – (50%); високий – (7%). Більшість досліджуваних мають середні показники, тобто вміють контактувати з людьми, стримувати емоції.

Визначення показників *ригідності* показало, що рівень ригідності серед досліджуваних розподілився таким чином: низький – (26%); середній – (57%); високий – (17%). Більшість досліджуваних мають середні показники.

З дослідження видно, що більшість операторів мають середні або низькі показники стану тривоги, фрустрації та агресивності. Високий рівень ригідності мають 17%, тобто цим операторам важко змінювати діяльність, швидко перестроюватись, їм протипоказана зміна місця праці.

Інтерпретуючи результати кореляційного аналізу взаємозв'язку між синдромом «емоційного вигорання» в операторів call-центру та психологічними детермінантами його виникнення, ми виявили ті характеристики, що призводять до розвитку «емоційного вигорання».

Розвиток першої фази емоційного вигорання «напруження» відбувається зі зростанням рівню нейротизму 0,54 ($p < 0,01$), стану ситуативної тривоги 0,41 ($p < 0,05$), особистісної тривоги 0,51 ($p < 0,01$), стану фрустрації 0,49 ($p < 0,01$).

До збільшення розвитку другої фази емоційного вигорання «резистенція» в операторів призводять високі показники нейротизму 0,44 ($p < 0,01$), ситуативної тривожності 0,46 ($p < 0,01$), особистісної тривожності 0,55 ($p < 0,01$), стану фрустрації 0,30 ($p < 0,05$).

Зі зростанням стану ригідності 0,33 ($p < 0,05$) в операторів, стану фрустрації 0,52 ($p < 0,01$), ситуативної 0,63 ($p < 0,01$) та особистісної тривоги 0,73 ($p < 0,01$), рівню нейротизму 0,67 ($p < 0,01$) відбувається розвиток третьої фази емоційного вигорання - «виснаження».

Оператори з високим рівнем нейротизму, особистісної та ситуативної тривожності, фрустровані, в стані ригідності часто незадоволені роботою, відчувають напруженість, хвилювання, знервованість, стомлюваність і дратівливість, що призводить до неадекватного сприйняття та реагування на події, що підвищує ризик виникнення стресу, зумовленого взаєминами на роботі, тобто формуванню синдрому «емоційного вигорання».

Розвиток фази «напруження» відбувається також зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного 0,33 ($p < 0,05$), збуджуваного 0,39 ($p < 0,05$) та дистимічного 0,39 ($p < 0,05$). Люди педантичного типу мало конфліктні, акуратні, серйозні, але вимогливі до оточуючих, занудливі, пасивні. Збуджуваний тип характеризується низькою контактністю у спілкуванні, гальмуванням вербальних і невербальних реакцій, занудливі, похмурі, схильні до хамства, конфліктів, сварок. В емоційно спокійному стані вони сумлінні, акуратні.

Однак під час збудження вони погано контролюють свою поведінку. Людям дистимічного типу притаманна низька контактність, песимістичний настрій, рідко вступають в конфлікти, ведуть замкнений спосіб життя. Позитивні риси: серйозність, загострене почуття справедливості, сумлінність. Негативні риси: пасивність, загальмованість мислення, індивідуалізм. Як ми бачимо з результатів дослідження, такі люди схильні до «емоційного вигорання».

В той же час існує зворотній значущий зв'язок між зростанням першої фази вигорання і гіпертимним типом акцентуації $-0,36$ ($p < 0,05$). Чим менше показники гіпертимного типу, тим більше зростання «напруження». Люди гіпертимного типу характеризуються контактністю, комунікабельністю, вираженістю міміки і жестів. Вони енергійні, ініціативні, оптимістичні, мають жагу до діяльності. Ці риси допомагають їм уникати «емоційного вигорання».

Розвиток фази «резистенції» відбувається зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного $0,35$ ($p < 0,05$), циклотимного $0,57$ ($p < 0,01$), збуджуваного $0,43$ ($p < 0,01$), дистимічного $0,51$ ($p < 0,01$) та екзальтованого $0,40$ ($p < 0,05$). Для циклотимного типу притаманні зміни настрою, манери спілкування. Під час душевного піднесення поводять себе як гіпертиміки, під час спаду — як дистиміки. Екзальтовані оператори контактні, закохані, балакучі. Дуже часто сперечаються, але не доводять до конфліктів. Схильні перебувати під впливом швидкоплинних настоїв та впадати в паніку. Такі риси впливають на формування в операторів «емоційного вигорання».

Розвиток фази «напруження» відбувається зі зростанням показників шкали наступних типів акцентуацій характеру: педантичного $0,39$ ($p < 0,05$), циклотимного $0,55$ ($p < 0,01$), збуджуваного $0,42$ ($p < 0,05$) та дистимічного $0,50$ ($p < 0,01$).

В той же час існує зворотній значущий зв'язок між зростанням третьої фази вигорання і гіпертимним типом акцентуації $-0,36$ ($p < 0,05$). Чим менше показники гіпертимного типу, тим більше зростання «виснаження».

Такий показник як екстраверсія-інтроверсія не має кореляції з фазами «емоційного вигорання», тобто не впливає на формування цього синдрому. Також психічний стан агресія не має значущих зв'язків з фазами синдрому «емоційного вигорання» в експериментальній групі операторів. Це означає, що в call-центрі можуть працювати як екстраверти, так і інтроверти. Екстраверти легко і багато спілкуються, а інтроверти адаптовані для монотонного спілкування та прив'язаності до робочого місця. Також психічний стан агресія не має значущих зв'язків з фазами синдрому «емоційного вигорання» в експериментальній групі операторів.

Отже, детермінантами першої фази «емоційного вигорання» «напруження» є індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм та гіпертимний, педантичний, збуджуваний та дистимічний тип акцентуації; психічні стани: тривожність та фрустрація.

Психологічними чинниками, що призводять до розвитку другої фази «емоційного вигорання» в операторів «резистенції», виступають індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм, педантичний, циклотимний, збуджуваний, дистимічний та екзальтований тип акцентуації; психічні стани: тривожність та фрустрація.

Психологічним чинником, що призводить до розвитку третьої фази «емоційного вигорання» в операторів «резистенція», є індивідуально-психологічні характеристики: нейротизм, гіпертимний, педантичний, циклотимний, збуджуваний та дистимічний тип акцентуації; психічні стани: тривожність, фрустрація та ригідність.

Висновки. Отже, за результатами нашого дослідження очевидно існує взаємозв'язок емоційного вигорання та окремих показників індивідуально-психологічних властивостей та емоційних станів особистості працівників контактних центрів. Узагальнюючи вплив особистісних чинників та

психічних станів на розвиток всіх трьох фаз емоційного вигорання в операторів call-центру, ми визначили детермінанти, що призводять до розвитку «емоційного вигорання», такі як: нейротизм, особистісна та ситуативна тривожність, ригідність, фрустрація, гіпертимний, педантичний, циклотимний, збуджуваний, дистимічний та екзальтований тип акцентуації характеру.

Такий показник як екстраверсія-інтроверсія не має кореляції з фазами «емоційного вигорання», тобто не впливає на формування цього синдрому. Це означає, що в call-центрі можуть працювати як екстраверти, так і інтроверти. Екстраверти легко і багато спілкуються, а інтроверти адаптовані для монотонного спілкування та прив'язаності до робочого місця. Також психічний стан агресія не має значущих зв'язків з фазами синдрому «емоційного вигорання» в експериментальній групі операторів.

Отримані дані можуть бути використані у практиці call-центрів з метою діагностики, профілактики та подолання розвитку емоційного вигорання в операторів. Також результати нашої роботи можуть бути використані для подальших наукових розвідок щодо вивчення впливу психологічних чинників на розвиток «емоційного вигорання» особистості в операторів call-центрів. Визначені кореляти можуть бути використані для безпосередньої корекційно-консультативної роботи з працівниками контакт-центру.

Такий підхід до вивчення даної проблеми, на нашу думку, дозволяє окреслити перспективи подальшого дослідження емоційного вигорання операторів контактних центрів, через розвиток їх особистісних ресурсів.

Література

1. Бойко В. В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. - СПб, 1999. - 105 с.
2. Водопьянова, Н. Е. Психодіагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

3. Водопьянова Н.Е., Стариченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е издание.- Питер, 2008. -338 с.
4. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования: Учеб. пособие / под ред. В. Е. Орел.- СПб, 2006. -221 с.
5. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4), 472-489.
6. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewe (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3-18).
7. Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.