



Компоненты выгорания и стратегия поведения в стрессовых ситуациях операторов контактного центра

БОЧКАРЁВА Екатерина Николаевна

Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск, Россия

Аннотация. *Цель* — выявить связи между компонентами профессионального выгорания операторов контактного центра, стратегиями совладания со стрессовой ситуацией и стажем работы. *Методика.* В исследовании участвовали 185 операторов контактного центра, со стажем работы до девяти лет. Респонденты заполнили опросник «Профессиональное выгорание» и опросник «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций, SACS». *Результаты.* Эмоциональное истощение положительно связано с копинг-стратегиями «избегание» ($r = .271$), «агрессивные действия» ($r = .264$) и отрицательно с копинг-стратегиями «поиск социальной поддержки» ($r = -.186$) и «ассертивные действия» ($r = -.224$). Деперсонализация имеет отрицательные связи с копинг-стратегиями «вступление в социальный контакт» ($r = -.219$) и «поиск социальной поддержки» ($r = -.217$). Копинг-стратегии, с которыми положительно связан показатель деперсонализации, это: «ассертивные действия» и «избегание». Редукция профессиональных достижений положительно связана с копинг-стратегиями «ассертивные действия» ($r = .27$), «вступление в социальный контакт» ($r = .147$), «поиск социальной поддержки» ($r = .286$). Отрицательная связь обнаружена между редукцией профессиональных достижений и стратегией избегания ($r = -.192$). Выявлена положительная взаимосвязь стажа работы оператора и уровня развития деперсонализации ($r = .231$), а также положительная связь между стажем работы оператора и редукцией профессиональных достижений ($r = .158$). Кроме того, стаж работы оператора положительно связан с копинг-стратегией «осторожные действия» ($r = .178$). *Выводы.* Исследование показало, что можно говорить об отрицательной связи адаптивных копинг-стратегий выгорания, и о положительной связи между дезадаптивными стратегиями и выгоранием. Ценность результатов. Результаты исследования позволяют менеджерам контактного центра снижать риски развития выгорания операторов контактного центра путем формирования корпоративной культуры, включающей в себя адаптивные копинг-стратегии, а также через обучение и поощрение сотрудников использовать копинг-стратегии, связанные с низким уровнем компонентов выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, копинг-стратегии, стресс, контактный центр, оператор.

Введение

Деятельность операторов контактного центра связана с высоким уровнем стресса — в день сотрудник принимает порядка 200 звонков. Большое количество звонков сочетается со многими ограничениями: короткое время диалога, невозможность проявления непосред-

ственной эмоциональной реакции, регламентированные перерывы, отсутствие закрепленного рабочего места, высокий внешний контроль (Жеглова, 2007; Chambel & Castanheira, 2012). Кроме того, оператор периодически сталкивается с агрессией клиентов, направленной против компании, обвинениями и оскорблениями. При этом, согласно регламентам работы, он не имеет права импульсивно реагировать на агрессию клиента, его задача — решить вопрос и сохранить (а иногда — и восстановить) клиентскую лояльность компании. Сами операторы часто описывают свою работу как скучную, напряженную и совмещенную с высоким уровнем стресса (Chambel & Castanheira, 2012; Leiter & Maslach, 2003; Hu et al., 2014).

Эти факторы могут являться организационными причинами профессионального выгорания. В настоящее время такими причинами считаются: нагрузка, контроль, вознаграждение, отношения с коллегами, честность организации по отношению к клиентам и сотрудникам, а также совпадение ценностей сотрудника и компании (Leiter & Maslach, 2003; Brom, 2015). Развитие выгорания приводит к тому, что сотрудник чувствует недостаток сил для эффективной работы, равнодушие или агрессию по отношению к клиентам и коллегам, обесценивает собственные результаты (Водопьянова, 2013; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Для организации это означает снижение качества работы сотрудника с клиентом, имиджевые потери, а кроме того — если сотрудник увольняется — затраты на подбор и обучение нового специалиста. Сотрудник с синдромом профессионального выгорания имеет высокий риск развития психосоматических заболеваний, а также снижения удовлетворенности семейными отношениями (Maslach & Jackson, 1985).

При этом, несмотря на работу в аналогичных условиях, синдром профессионального выгорания развивается у разных сотрудников по-разному. Исследование А. Баккера показало взаимосвязь выгорания и личностных черт, представленных в большой пятерке: эмоциональное истощение связано с эмоциональной стабильностью или нейротизмом; деперсонализация с нейротизмом, экстраверсией и открытостью опыту; редукция профессиональных достижений — с экстраверсией и нейротизмом (Жеглова, 2007; Bakker, Zee, Lewig & Dollard, 2006). По мнению К. Маслач, выгорание чаще развивается у людей с внешним локусом контроля и более низкой самооценкой, кроме того, на развитие выгорания влияют те стратегии совладания со стрессом, которые использует сотрудник (Maslach et al., 2001).

Одной из адаптивных форм поведения, поддерживающих психологическое равновесие в стрессовой ситуации, выступает копинг-стратегия, играющая основную роль в обеспечении физического и психологического благополучия людей в период стрессовых событий (Aspinwall & Taylor, 1997). Копинг-стратегии определяются в терминах индивидуальных действий, воздействующих на проблему, поведение, установки и эмоции, которые влияют на стресс. При этом, наиболее продуктивными считаются стратегии активного преодоления, направленные на улучшение своего физического состояния и стратегии, связанные с взаимодействием с другими, в то время как стратегии избегания и самообвинения могут оказаться эффективными лишь на короткий период времени (Рассказова, Гордеева, & Осин, 2013; Vaillant, 2000).

До сих пор не существует единого мнения о связи копинг-стратегий с синдромом профессионального выгорания. Так, исследование М. Кох с коллегами показало, что врачи паллиативной медицины, использующие такие копинг-стратегии, как забота о своем физическом состоянии, реалистичные ожидания, наличие хобби, любовь к работе, собственная организационная активность, медитации и способность расслабляться, демонстрировали более низкий уровень профессионального выгорания в сравнении с теми, кто не использовал копинг-стратегий (Koh et al., 2015). По мнению Б. Шелленберга и А. Хилл адаптивные копинг-

стратегии препятствуют развитию синдрома выгорания у профессиональных спортсменов и позволяют достигать более высоких результатов, в то время как избегающие стратегии снижают способность спортсмена противостоять стрессу (Hill & Appleton, 2012; Schellenberg, Gaudreau, Crocker et al., 2013). Ю. Ху с соавторами отмечают, что оптимальной копинг-стратегией для врачей является обращение за поддержкой к коллегам (Hu et al., 2012).

С другой стороны, исследование Е. С. Старченковой показало, что в выборке страховых агентов стратегия оправдания себя и стратегия возложения вины на других способствовали снижению уровня истощения, очевидно выступая средством психологической защиты. При этом такие стратегии как контроль над ситуацией, поиск социальной поддержки, заезженная пластинка, беспомощность, жалость к себе, агрессия, прием лекарств, способствовали увеличению уровня эмоционального истощения. Уровень деперсонализации в исследовании Е. С. Старченковой оказался положительно связан как с конструктивными (позитивная самомотивация, поиск социальной поддержки), так и неконструктивными (бегство от стрессовой ситуации, беспомощность) копинг-стратегиями. Редукция профессиональных достижений положительно связана со стратегиями самоодобрение, самооправдание и замещение, отрицательно — с бегством от стрессовой ситуации и беспомощностью (Старченкова, 2008.).

В исследовании В. Р. Исаевой и И. Л. Гуреевой также выявлена взаимосвязь между компонентами профессионального выгорания и копинг-стратегиями медицинских работников. Так, эмоциональное истощение связано с копинг-стратегиями «принятие ответственности», «бегство», и «конфронтация», деперсонализация положительно связана с копинг-стратегиями «бегство» и «дистанцирование» (Исаева & Гуреева, 2010). Исследование, проведенное Н. Е. Водопьяновой среди учителей, показало, что преподаватели с высоким уровнем выгорания чаще (по сравнению с учителями с низким уровнем выгорания) используют дезадаптивные копинг-стратегии: избегание, агрессивные действия, асоциальные и импульсивные действия. При этом низкий уровень результатов деперсонализации отрицательно коррелирует в исследовании Н. Е. Водопьяновой с уровнем оптимизма, а также с предпочтением таких стратегий, как проактивное преодоление и стратегическое планирование. Ощущение собственной профессиональной успешности положительно связана с проактивными копинг-стратегиями (Водопьянова, 2014).

Из изложенного видно, что, несмотря на определенные различия, существуют общие тенденции связи выгорания и копинг-стратегий для разных профессиональных групп. При этом эта связь для операторов контактных центров не является до конца изученной, так как ограничения в поведении, обязательные для оператора, могут влиять на использование им ряда копинг-стратегий. Так, стратегии, связанные с агрессивными, импульсивными и асоциальными действиями, находятся под запретом, а контроль их проявления влияет на уровень стресса сотрудников (Holman, Chissick, & Totterdell, 2002; Norman, Tornqvist, & Toomingas, 2008). Последствия этих запретов для операторов могут быть различны: увольнение, адаптация и изменение копинг-стратегии, рост профессионального выгорания.

Таким образом, понимание того, какие стратегии борьбы со стрессом используют операторы, и как эти стратегии связаны с их уровнем профессионального выгорания, позволит организации корректировать собственные ожидания от сотрудников, а также изменять обучение и систему вознаграждения, с учетом актуальных данных.

Методология исследования

Целью исследования было выявление взаимосвязи между компонентами профессионального выгорания операторов контактного центра, используемыми ими копинг-стратегиями и стажем работы. Исследование проводилось в декабре 2014 года на базе Центра

Клиентского Сервиса ПАО «МТС». В исследовании участвовали 185 человек (33 мужчины и 152 женщины), в возрасте от 20 до 50 лет. Выборка не выравнена по полу, так как большая часть операторов — женщины. Стаж работы в компании от 0 до 9 лет. На данной выборке были определены особенности копинг-стратегий, а также измерен уровень профессионального выгорания. Следующим шагом стало выявление связи между компонентами выгорания и предпочитаемыми стратегиями поведения в стрессовой ситуации.

Методики, использовавшиеся в исследовании

Исследование было проведено с использованием двух опросников: опросника «Профессиональное выгорание» для оценки выраженности профессионального выгорания сотрудников (Водопьянова, 2013) и опросника «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций — SACS» (С. Хофболла, в адаптации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой) (Водопьянова, 2013).

Методика «Профессиональное выгорание»

Опросник «Профессиональное выгорание», разработанный Водопьяновой Н. Е. и Старченковой Е. С. на основе модели К. Маслач и С. Джексон, содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Он включает три субшкалы (эмоциональное истощение, деперсонализация и персональные достижения). Ответы оцениваются по семибалльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). В исследовании использовалась версия опросника для коммерческого персонала. У сотрудников контактного центра оценивалось степень выраженности профессионального выгорания в целом и его составляющих: «эмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция профессиональных достижений». Эмоциональное истощение часто рассматривается как основная составляющая выгорания, проявляется в пониженном эмоциональном фоне, равнодушии и эмоциональном перенасыщении. Деперсонализация — проявление негативизма, циничного отношения к клиентам и коллегам. Редукция профессиональных достижений — тенденция к негативной самооценке, занижению своих профессиональных результатов и успехов, приуменьшение собственного достоинства (Водопьянова, 2013).

«Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS)»

Данная методика создана С. Хофболлом, адаптирована Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой (2013) и различает следующие стратегии. Ассертивная модель — выражается в умении строить отношения в желаемом направлении; умении обратиться с просьбой, отказать в просьбе, предполагает настойчивость, активность, социальную направленность и уверенность в себе. Вступление в социальный контакт — умение решать проблемные ситуации совместно с другими людьми. Это просоциальное поведение, выражающееся в потребности в межличностных отношениях, в контактах с другими людьми, способности к сотрудничеству или компромиссу, стремлению к объединению, совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей. Поиск социальной поддержки — попытки разрешения проблемы за счет привлечения внешних (социальных) ресурсов, поиска информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Характерны ориентированность на взаимодействие с другими людьми, ожидание внимания, совета, сочувствия. Осторожные действия — стремление избежать риска неудачи, склонность к перестраховке, продолжительном анализе вариантов решения и возможных последствий. Импульсивные действия — быстрое, необдуманное принятие решений или следование интуитивным импульсам. Избегание — отказ от решения проблемной ситуации или переключение на что-то другое.

Манипулятивные действия — вид преодолевающего поведения, при котором «манипулятор» добивается своих целей за счет различных «уловок», лести, фальши или «игры на чувствах» других людей. В крайних выражениях манипуляция как психологическая защита камуфлирует истинные чувства и намерения, оказывает не прямое воздействие на других для получения желаемого результата. Асоциальные действия — отказ от конвенциональных норм, противоправные действия, враждебность, недоверие, разрушение социальных связей. Агрессивное поведение — враждебность по отношению к субъектам коммуникации, базируется на агрессивном восприятии и потенциально агрессивной интерпретации поведения других людей, часто связана с устойчивой личностной особенностью мировосприятия и миропонимания, как правило, ведет к конфликтному общению и разрушению доверительных отношений (Водопьянова, 2013).

Адаптивными копинг-стратегиями можно назвать «ассертивные действия», «вступление в социальный контакт», «поиск социальной поддержки», которые направлены на разрешение проблемной или стрессовой ситуации либо на получение социальной поддержки от среды. Деадаптивные копинг-стратегии — это «агрессивные действия», «асоциальные действия», «избегание», характеризующиеся социальной несмелостью и в то же время неуверенностью в себе и негативизмом по отношению к окружающим.

Результаты исследования

Распределение показателей редукиции профессиональных достижений по критерию Колмогорова–Смирнова не отличается от нормального ($sig = .72$). Распределение показателей всех исследуемых копинг-стратегий, эмоционального истощения и деперсонализации, возраста и стажа работы отличаются от нормального. Коэффициент внутренней согласованности (α -Кронбаха) имел следующие значения: $\alpha = .676$ для методики «Профессиональное выгорание» и $\alpha = .774$ для опросника SACS, что позволяет рассматривать результаты исследования как достоверные. Средние значения и стандартное отклонение показателей каждого компонента профессионального выгорания, а также копинг-стратегий, представленных в опроснике SACS приведены в таблице 1.

Таблица 1. Описательная статистика переменных исследования

Показатель	Средние значения, М	Стандартное отклонение, SD
<i>Компоненты выгорания</i>		
Эмоциональное истощение	17.3	9.6
Деперсонализация	5.3	5
Редукция профессиональных достижений	36	6
<i>Копинг-стратегии</i>		
Ассертивные действия	16.7	2.9
Вступление в социальный контакт	22.7	2.7
Поиск социальной поддержки	24	3.2
Осторожные действия	22.5	3
Импульсивные действия	19	2.5
Избегание	17.7	3.4
Манипулятивные действия	18.5	3.1
Асоциальные действия	18.4	3.3
Агрессивные действия	16.5	3.6
<i>Показатели стажа работы и возраст операторов</i>		
Возраст (лет)	27.5	5.4
Стаж работы оператора (мес.)	31	24.7

На рисунке 1 представлены результаты профессионального выгорания операторов контактного центра. Из рисунка видно, что эмоциональное истощение является наиболее выраженным из всех компонентов профессионального выгорания. Высокий уровень эмоционального истощения показали 24% сотрудников контактного центра, 17% и 18% — высокий уровень деперсонализации и редукции профессиональных достижений, соответственно, при этом, более половины сотрудников имеют низкий уровень всех компонентов выгорания.

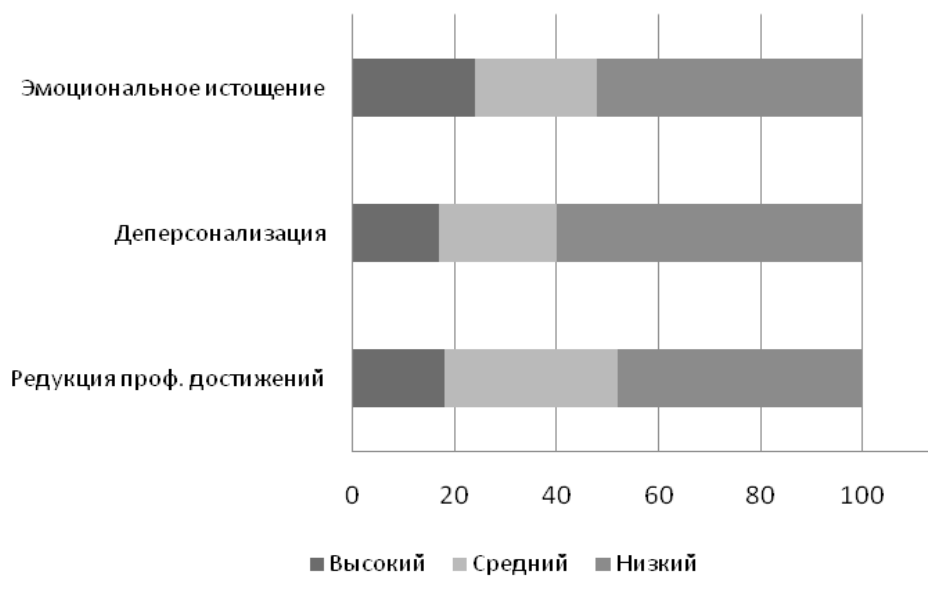


Рисунок 1. Распределение компонентов профессионального выгорания среди сотрудников Центра клиентского сервиса (в % от общего числа респондентов)

Степень выраженности копинг-стратегий представлена на рисунке 2. Сочетание различных копинг-стратегий позволяет предположить, каким образом поведут себя сотрудники в стрессовой для них ситуации. Около половины сотрудников (49%) имеют высокие показатели по шкале «избегание», 45% — «поиск социальной поддержки», 40% — «осторожные действия», 38% — «асоциальные» и 38% — «импульсивные действия». Большинство сотрудников имеют низкие показатели по следующим шкалам: «ассертивные действия» (59%) и «вступление в социальный контакт» (29%). Обращает на себя внимание тот факт, что у сотрудников клиентского центра высокое распространение стратегии избегания, осторожных и асоциальных действий сочетается с высоким распространением стратегии поиска социальной поддержки. Стратегия вступления в социальный контакт развита у значительно меньшего числа сотрудников, а высокий уровень развития ассертивной стратегии проявляется лишь у 2% сотрудников.

Полученные результаты позволяют скорректировать ожидания менеджмента от своих сотрудников и предложить дальнейшее направление их развития. Сотрудники не готовы активно решать проблемы, возникающие в процессе работы на линии, а склонны избегать решения, не брать на себя ответственность, получая при этом поддержку от коллег. Данная стратегия хотя и может, согласно данным К. Маслач и М. Лейтера (Leiter & Maslach, 2003), предотвращать развитие выгорания (через снижение эмоционального напряжения), но при этом она не приводит к решению проблем клиентов и росту эффективности работы операторов.

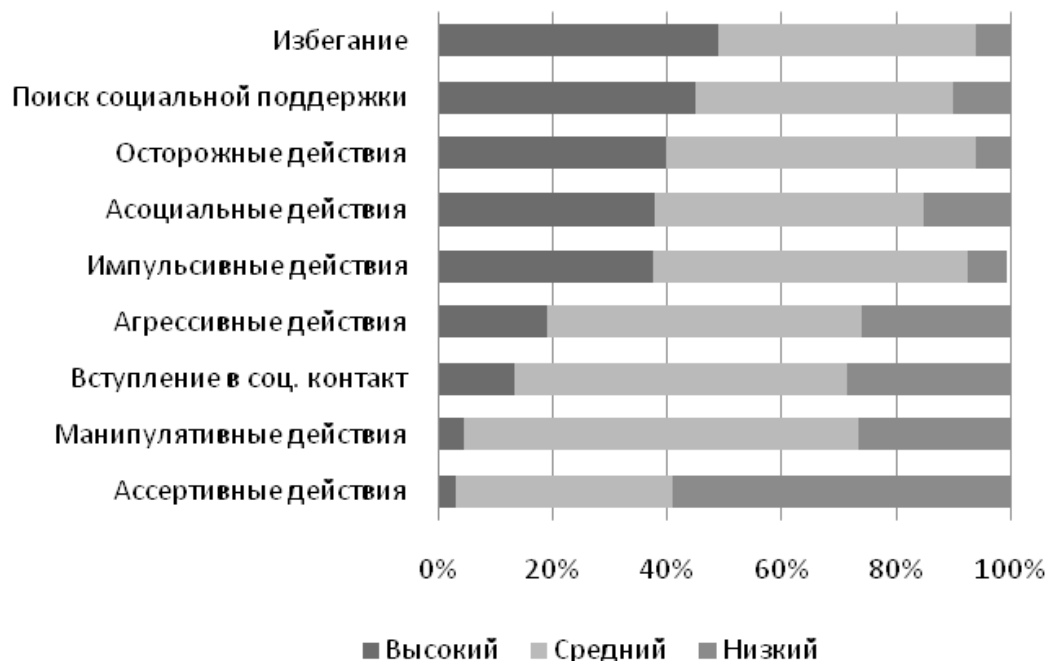


Рисунок 2. Степень выраженности копинг-стратегий у сотрудников Центра клиентского сервиса (в % от общего числа респондентов)

В таблице 2 продемонстрированы связи между различными копинг-стратегиями поведения и показателями профессионального выгорания. Выяснилось, что эмоциональное истощение положительно связано с копинг-стратегией «избегание» ($r = .271, p \leq .01$) и «агрессивные действия» ($r = .264, p \leq .01$), отрицательная взаимосвязь наблюдается с копинг-стратегией «поиск социальной поддержки» ($r = -.186, p \leq .05$) и «ассертивные действия» ($r = -.224, p \leq .01$). Деперсонализация имеет отрицательные взаимосвязи с копинг-стратегиями «вступление в социальный контакт» ($r = -.219, p \leq .01$) и «поиск социальной поддержки» ($r = -.217, p \leq .01$). Копинг-стратегии, с которыми положительно связан показатель деперсонализации, это: «ассертивные действия» ($r = .179, p \leq .05$) и «избегание» ($r = .205, p \leq .01$).

Редукция профессиональных достижений положительно связана с копинг-стратегиями «ассертивные действия» ($r = .27, p \leq .01$), «вступление в социальный контакт» ($r = .147, p \leq .05$), «поиск социальной поддержки» ($r = .286, p \leq .01$). Отрицательная связь обнаружена между редукцией профессиональных достижений и стратегией избегания ($r = -.192, p \leq .01$). Так как редукция профессиональных достижений является обратным компонентом в структуре выгорания, полученные данные подтверждают общую тенденцию результатов исследования — адаптивные стратегии отрицательно связаны с низким уровнем выраженности компонентов выгорания, дезадаптивные стратегии связаны с высоким уровнем развития компонентов профессионального выгорания. В нашем исследовании не обнаружена связь между компонентами профессионального выгорания и копинг-стратегиями «осторожные действия», «импульсивные действия» и «непрямые действия».

В таблице 3 отображены связи компонентов выгорания и копинг-стратегий, с одной стороны, с возрастом и стажем сотрудников, с другой стороны. Выявлена положительная связь стажа работы оператора и уровня развития деперсонализации ($r = .231, p \leq .01$), а также склонностью положительно оценивать результаты своей профессиональной деятельности

($r = .186, p \leq .05$). Кроме того, стаж работы оператора положительно связан со склонностью к использованию копинг-стратегии «осторожные действия» ($r = .178, p \leq .05$).

Таблица 2. Связь копинг-стратегий с компонентами профессионального выгорания (критерий Спирмена)

Копинг-стратегии	Показатели профессионального выгорания		
	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Ассертивные действия	-.224**		.270**
Вступление в социальный контакт		-.219**	.147*
Поиск социальной поддержки	-.186*	-.217**	.286**
Осторожные действия			
Импульсивные действия			
Избегание	.271**	.205**	-.192**
Непрямые действия			
Агрессивные действия	.264**	.179*	
Асоциальные действия		.159*	

Примечание: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

Таблица 3. Связь копинг-стратегий и компонентов выгорания с возрастом и стажем работы операторов (критерий Спирмена)

Копинг-стратегии / Компоненты выгорания	Возраст	Стаж
Ассертивные действия	.154*	
Вступление в социальный контакт		.178*
Поиск социальной поддержки		
Осторожные действия	.162*	
Импульсивные действия		
Избегание		
Непрямые действия	-.18*	
Агрессивные действия	-.289**	
Асоциальные действия	-.205**	
Эмоциональное истощение		
Деперсонализация		.231**
Редукция профессиональных достижений	.158*	.186*

Примечание: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

Возраст операторов контактного центра отрицательно связан с копинг-стратегиями «агрессивные действия» ($r = -.289, p \leq .01$) и «асоциальные действия» ($r = -.205, p \leq .01$). Незначительная отрицательная связь обнаружена между возрастом копинг-стратегией «непрямые действия» ($r = -.18, p \leq .05$), кроме того, возраст положительно связан с копинг-стратегиями «ассертивные действия» ($r = .152, p \leq .05$) и «осторожные действия» ($r = .162, p \leq .05$). Единственный компонент профессионального выгорания, показавший связь с возрастом это редукция профессиональных достижений ($r = .158, p \leq .05$).

Выводы

Результаты, полученные на основе корреляционного анализа, позволяют говорить о том, что существует определенная связь между профессиональным выгоранием и предпочитаемыми стратегиями поведения в стрессовой ситуации. При этом и процесс выгорания,

и стратегии совладания являются сложными, детерминированными многими факторами процессами, что объясняет слабость полученных корреляционных связей. Можно говорить о том, что ряд адаптивных копинг-стратегий отрицательно связан с компонентами профессионального выгорания, в то время как некоторые дезадаптивные связаны с выгоранием положительно. Корреляционный анализ не позволяет делать выводы о направленности причинно-следственной связи между копинг-стратегиями и компонентами профессионального выгорания. Однако полученные результаты позволяют сделать ряд предположений, касающихся возможных причин этой связи.

1. Рост профессионального выгорания оператора приводит к постепенному отказу от использования адаптивных копинг-стратегий, что только усиливает развитие профессионального выгорания, в результате чего сотрудник попадает в «нисходящую воронку» (Hobfoll, 2002).

2. Склонность оператора к использованию негативных копинг-стратегий приводит к более быстрому развитию профессионального выгорания, так как проблемы, влияющие на рост выгорания, остаются нерешенными.

3. Существуют переменные, влияющие на то, какие копинг-стратегии использует оператор, а также создающие предпосылки для развития симптома профессионального выгорания. Опираясь на проведенный обзор литературы, можно предположить, что подобной переменной могут стать такие личностные качества как нейротизм, экстраверсия и открытость опыту, что подтверждается рядом исследований (Водопьянова, 2014; Bakker et al., 2006; Maslach et al., 2001).

Кроме того существует возможность влияния на копинг-стратегии и профессиональное выгорание внешних социальных факторов, распространенных в организации, таких как нагрузка, качество коммуникации. Так, например, низкий уровень коммуникации в организации, конфликтные отношения делают для сотрудника затруднительным использование таких адаптивных копинг-стратегий, как «поиск социальной поддержки», «вступление в социальный контакт», значительно сужая возможные адаптивные варианты поведения. Еще одним фактором, способным повлиять как на рост профессионального выгорания, так и на использование ряда копинг-стратегий, является ожидания и нормы поведения оператора на рабочем месте. Так, в контактных центрах действуют запреты на агрессию в адрес клиентов или любые импульсивные реакции, вне зависимости от поведения клиентов. Такой запрет может увеличивать эмоциональное истощение и деперсонализацию, снижая при этом использование агрессивных и импульсивных копинг-стратегий сотрудниками.

Результаты исследования позволяют менеджерам контактного центра снижать риски развития выгорания операторов контактного центра путем формирования корпоративной культуры включающей в себя адаптивные копинг-стратегии (например «поддержка коллег» или «забота о внутреннем клиенте» как корпоративная ценность), а также через обучение и поощрение сотрудников использовать копинг-стратегии, связанные с низким уровнем компонентов выгорания. Дальнейшие исследования могут быть направлены на изучение характера связи копинг-стратегий с компонентами профессионального выгорания, а также влияния корпоративной культуры организации на указанные параметры.

Литература

- Водопьянова, Н. Е. (2013). *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер.
Водопьянова, Н. Е. (2013). *Синдром выгорания*. СПб.: Питер.

- Водопьянова, Н. Е. (2014). *Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий: автореферат дис. ... доктора психологических наук., СПб*
- Жеглова, К. Ю. (2007). *Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи: Дис. ... канд. психол. наук, Ярославль.* Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/osobennosti-dinamiki-formirovaniya-psikhicheskogo-vygoraniya-v-professii-operatora-telekommu>
- Исаева, Е. Р., Гуреева, И. Л. (2010). Синдром эмоционального выгорания и его влияние на копинг-поведение у медицинских работников. *Ученые записки университета им. П. Ф. Лесгафта, 64(6)*. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-i-ego-vliyanie-na-koping-povedenie-u-meditsinskih-rabotnikov>
- Расказова, Е. И., Гордеева, Т. О., Осин, Е. Н. (2013). Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции: психометрические характеристики и возможности применения методики СОРЕ. *Психология. Журнал высшей школы экономики, 10(1)*, 82–118.
- Старченкова, Е. С. (2008). Роль конструктивного совладающего поведения в развитии синдрома выгорания. В сб.: В. В. Лукьянов, Н. Е. Водопьянова, В. А. Орёл, С. А. Подсадной, Л. Н. Юрьева, С. А. Игумнов (ред.). *Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография (81–98)*. Курск. Гос. Ун-т, Курск.
- Aspinwall, L. G., Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: self-regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin, 121(3)*, 417–436.
- Bakker, A. B., Zee, K. I. V. D., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology, 146(1)*, 31–50. Retrieved from <http://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50>
- Brom, S. S., Buruck, G., Horváth, I., Richter, P., Leiter, M. P. (2015). Areas of worklife as predictors of occupational health — A validation study in two German samples. *Burnout Research, 2*, 60–70. doi: 10.1016/j.burn.2015.05.001.
- Chambel, M. J., Castanheira, F. (2012). Training opportunities and employee exhaustion in call centres: mediation by psychological contract fulfillment. *International Journal of Training and Development, 16(2)*, 107–117.
- Hill, A. P., Appleton, P. A. (2012). Perfectionism and athlete burnout in junior elite athletes: The mediating role of motivation regulations. *Journal of Clinical Sport Psychology, 6(2)*, 129–146.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology, 6(4)*, 307–324. Retrieved from <http://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- Holman, D., Chissick, C., Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers. *Motivation and Emotion, 26(1)*, 57–81. Retrieved from <http://doi.org/10.1023/A:1015194108376>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., Hessen, D. J., Salanova, M., Taris, T. W., Hakanen, J., Shimazu, A. (2014). East is east and west is west and never the twain shall meet: work engagement and workaholism across eastern and western cultures. *Journal of Behavioral and Social Sciences, 1*, 6–24.
- Hu, Y.-Y., Fix, M. L., Hevelone, N. D., Lipsitz, S. R., Greenberg, C. C., Weissman, J. S., Shapiro, J. (2012). Physicians' needs in coping with emotional stressors: the case for peer support. *Archives of Surgery, 147(3)*, 212–217.
- Koh, M. Y. H., Chong, P. H., Neo, P. S. H., Ong, Y. J., Yong, W. C., Ong, W. Y., ... Hum, A. Y. M. (2015). Burnout, psychological morbidity and use of coping mechanisms among palliative care practitioners: A multi-centre cross-sectional study. *Palliative Medicine, 29(7)*, 633–642.

- Maslach, C., Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7–8), 837–851.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2003). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (3, 91–134). Emerald Group Publishing Limited. Retrieved from [http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Norman, K., Tornqvist, E. W., Toomingas, A. (2008). Working conditions in a selected sample of call centre companies in Sweden. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 14(2), 177–194.
- Schellenberg, B. J., Gaudreau, P., Crocker, P. R. (2013). Passion and coping: Relationships with changes in burnout and goal attainment in collegiate volleyball players. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 35(3), 270–280.
- Vaillant, G. E. (2000). Adaptive mental mechanisms: Their role in a positive psychology. *American Psychologist*, 55(1), 89–98.



Components of burnout and coping strategies among call center operators

Ekaterina BOCHKAREVA

Novosibirsk State Technical University, Novosibirsk, Russia

Abstract. *Purpose.* The study investigated the relationship between components of burnout and coping strategies used by them with a stressful situation among call center operators. *Methodology.* Data was gathered from a sample of 185 employees with experience from 0 to 9 years of the. The questionnaire included two techniques: «Maslach Burnout Inventory» (MBI) and «The Strategic Approach to Coping Scale» (SACS). *Results.* Exhaustion is positively correlated with the coping strategies of «avoidance» ($r = .271$), «aggressive actions» ($r = .264$) and negatively correlated with coping strategies «seeking social support» ($r = -.186$) and «assertive action» ($r = -.224$). Cynicism has a negative relation with the coping strategies of «social joining» ($r = -.219$) and the «seeking social support» ($r = -.217$). Coping strategies positively correlated indicator of cynicism are: «assertive action» and «avoidance». Inefficacy is positively associated with coping strategies «assertive action» ($r = .27$), «social joining» ($r = .147$), «seeking social support» ($r = .286$). A negative association was found between inefficacy and strategy of avoidance ($r = -.192$). The positive relationship of work experience of the operator and the level of cynicism ($r = .231$), as well as the positive relationship between the experience of the operator and inefficacy ($r = .158$). In addition, the operator's work experience is positively related to coping strategy «cautious action» ($r = .178$). *Conclusions.* Research has shown that adaptive coping strategies negatively associated with high levels of burnout, and maladaptive coping strategies positively associated with high levels of burnout. *Value of the results:* The study results allow managers to reduce the risk of burn-out of the contact center agents through the formation of a corporate culture which includes adaptive coping strategies, as well as through training and encouraging staff to use coping strategies associated with low levels of burnout components.

Keywords: professional burnout, coping strategies, stress, contact center operator.

References

- Aspinwall, L. G., Taylor, S. E. (1997). A stitch in time: self-regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin*, 121(3), 417–436.
- Bakker, A. B., Zee, K. I. V. D., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31–50. Retrieved from <http://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50>
- Brom, S. S., Buruck, G., Horváth, I., Richter, P., Leiter, M. P. (2015). Areas of worklife as predictors of occupational health — A validation study in two German samples. *Burnout Research*, 2, 60–70. doi: 10.1016/j.burn.2015.05.001.

- Chambel, M. J., Castanheira, F. (2012). Training opportunities and employee exhaustion in call centres: mediation by psychological contract fulfillment. *International Journal of Training and Development*, 16(2), 107–117.
- Hill, A. P., Appleton, P. A. (2012). Perfectionism and athlete burnout in junior elite athletes: The mediating role of motivation regulations. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 6(2), 129–146.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324. Retrieved from <http://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- Holman, D., Chissick, C., Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 57–81. Retrieved from <http://doi.org/10.1023/A:1015194108376>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., Hossen, D. J., Salanova, M., Taris, T. W., Hakonen, J., Shimazu, A. (2014). East is east and west is west and never the twain shall meet: work engagement and workaholism across eastern and western cultures. *Journal of Behavioral and Social Sciences*, 1, 6–24.
- Hu, Y.-Y., Fix, M. L., Hevelone, N. D., Lipsitz, S. R., Greenberg, C. C., Weissman, J. S., Shapiro, J. (2012). Physicians' needs in coping with emotional stressors: the case for peer support. *Archives of Surgery*, 147(3), 212–217.
- Isaeva, E. R., Gureeva, I. L. (2010). Sindrom emotsional'nogo vygoraniya i ego vliyanie na koping-povedenie u meditsinskikh rabotnikov [Burnout syndrome and its influence on coping behavior in health care workers]. *Uchenye zapiski universiteta im P.F. Lesgafta*, 64(6). Retrieved from <http://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-i-ego-vliyanie-na-koping-povedenie-u-meditsinskikh-rabotnikov>
- Koh, M. Y. H., Chong, P. H., Neo, P. S. H., Ong, Y. J., Yong, W. C., Ong, W. Y., ... Hum, A. Y. M. (2015). Burnout, psychological morbidity and use of coping mechanisms among palliative care practitioners: A multi-centre cross-sectional study. *Palliative Medicine*, 29(7), 633–642.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2003). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (3, 91–134). Emerald Group Publishing Limited. Retrieved from [http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7–8), 837–851.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Norman, K., Tornqvist, E. W., Toomingas, A. (2008). Working conditions in a selected sample of call centre companies in Sweden. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 14(2), 177–194.
- Rasskazova, E. I., Gordeeva, T. O., Osin, E. N. (2013). Koping-strategii v strukture deyatel'nosti i samoregulyatsii: psikhometricheskie kharakteristiki i vozmozhnosti primeneniya metodiki COPE [Coping strategies in the structure of activity and self-regulation: psychometric properties and applications of COPE technique]. *Psikhologiya. Zhurnal vysshei shkoly ekonomiki*, 10(1), 82–118.
- Schellenberg, B. J., Gaudreau, P., Crocker, P. R. (2013). Passion and coping: Relationships with changes in burnout and goal attainment in collegiate volleyball players. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 35(3), 270–280.
- Starchenkova, E. S. (2008). Rol' konstruktivnogo sovladayushchego povedeniya v razvitii sindroma vygoraniya [The role of constructive coping behavior in the development of the syndrome of burnout]. In V. V. Luk'yanov, N. E. Vodop'yanova, V. A. Oryol, S. A. Podsadnoy, L. N. Yur'eva, S. A. Igumnov (Eds.). *Sovremennyye problemy issledovaniya sindroma vygoraniya u spetsialistov kommunikativnykh professii: kollektivnaya monografiya* (81–98). Kursk. Gos. Un-t, Kursk.

- Vaillant, G. E. (2000). Adaptive mental mechanisms: Their role in a positive psychology. *American Psychologist*, 55(1), 89–98.
- Vodop'yanova, N. E. (2013). *Psikhodiagnostika stressa* [Diagnostics of stress]. SPb.: Piter.
- Vodop'yanova, N. E. (2013). *Sindrom vygoraniya* [Occupational burnout]. SPb.: Piter.
- Vodop'yanova. (2014). *Resursnoe obespechenie protivodeistviya professional'nomu vygoraniyu sub"ektov truda na primere spetsialistov "sub'ekt-sub'ektnykh" professii* [Counteraction to occupational burnout by employees of professions related with people interactions]: Avtoref. of dissertation of doctor of Psychological Sciences.
- Zheglova, K. Yu. (2007). *Osobennosti dinamiki formirovaniya psikhicheskogo vygoraniya v professii operatora telekommunikatsionnoi svyazi* [Peculiarities of the mental burnout formation in the profession of telecommunication operator]: Dissertation of doctor of Psychological Sciences. Retrieved from <http://www.dissercat.com/content/osobennosti-dinamiki-formirovaniya-psikhicheskogo-vygoraniya-v-professii-operatora-telekommu>