УДК 159.97

С.В. Дембіцька
М.І. Кудлаєнко

Профілактика порушення психічного здоров'я працівників контакт-центрів

Вінницький національний технічний університет

Анотація. *В даній роботі досліджується проблема порушення психічного здоров'я працівників контакт-центрів у вигляді синдрому емоційного вигорання внаслідок специфічних особливостей умов праці. Визначені стадії порушення психічного здоров'я. описані напрямки профілактики синдрому емоційного вигорання.*
Ключові слова: психічне здоров**'**я; емоційне вигорання; контакт-центри.

Prevention of mental health of employees of contact centers

Abstract. *The problem of mental health of employees of contact centers as a syndrome of emotional burnout due to the specific characteristics of working conditions is investigated in this work. The stages of mental health disorder are identified. The directions of preventing syndrome of emotional burnout is described in this work.*
Keywords: mental health; emotional burnout; contact centers.

Кожне робоче місце має свої специфічні особливості, пов'язані з особливостями організації виробничого процесу, різноманіттям форм конкретної праці. Стан робочих місць, їх організація безпосередньо визначають рівень організації праці на підприємстві. Крім цього організація робочого місця безпосередньо формує обстановку, в якій постійно знаходиться працівник на виробництві, що впливає на його самопочуття, настрій, працездатність і, в кінцевому підсумку, на продуктивність праці.

Вивчення синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності операторів контакт центрів є особливо актуальним в період високої конкуренції і боротьби за абонентів, які приводять до інтенсифікації професійної діяльності. Оператори контакт центрів багато в чому забезпечують результативність виробничої діяльності компаній, що можливо лише при високому потенціалі їх здоров'я. Сьогодні, багато компаній набирають операторів, не враховуючи, що є особи потенційно схильні до емоційного вигорання.

Тривала робота працівників контакт-центрів призводить до порушення їх психічного здоров'я. Одним з проявів цього є емоційне вигорання. Поняття, введене в психологію американським психіатром Фрейденбергом в 1974 році, яке виявляється наростаючим емоційним виснаженням [1].

Психічне вигорання, порівняне з впливом тривалого професійного стресу, веде до зниження загальної психічної активності, появі почуття незадоволеності результатами своєї діяльності, а також може призвести до повної дезінтеграції всіх психічних сфер і перш за все емоційної. Внаслідок чого з'являється тенденція до відмови від виконання діяльності взагалі, або зниження продуктивності і ефективності роботи, що може призводити до зниження оплати праці. Крім того, під впливом психічного вигорання можуть виникати різні порушення серцево-судинної системи, нервової системи тощо. Представники професій, в яких професіоналові постійно необхідно спілкуватися з людьми, більше за інших схильні до таких симптомів, як приглушення емоцій, зникнення гостроти почуттів, у них частіше виникають конфлікти з партнерами по спілкуванню, їм все байдуже, вони втрачають уявлення про цінності життя [2].

З медичної точки зору психічне вигорання розглядається як повне виснаження, що включає в себе як соматичні, так і психосоматичні і психопатологічні симптоми [3].

В основному синдром емоційного вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. У науковій літературі як синонім синдрому емоційного вигорання, використовується термін «синдром психічного вигорання»[4]. Синдром емоційного вигорання характерний тільки для представників комунікативних професій.

Тривале і надмірне функціональне навантаження при наявності напружених міжособистісних відносин, що мають яскраве емоційне забарвлення, є основною передумовою формування синдрому вигоряння. Це відбувається поступово, в три стадії:

1) емоційне виснаження. Воно проявляється в емоційному перенапруженні, почутті слабкості протягом робочого дня. Сприйняття приглушується, втрачається гострота почуттів, виникає відчуття «порожнечі», байдужість до оточуючого, в першу чергу до професійної діяльності. На цій стадії синдром вигорання розглядається як захисний механізм, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витрачати свої енергетичні ресурси.

2) друга стадія характерна тим, що в працівника збільшується дратівливість, втрачається інтерес до спілкування.

3) на третій стадії відзначається різке падіння самооцінки, що виявляється в низькій оцінці своїх професійних досягнень, в негативізмі щодо службових обов'язків, зниженні професійної мотивації тощо. Спілкування з людьми викликає дискомфорт. На останній стадії можливі психосоматичні реакції і зловживання психоактивними речовинами (алкоголем, наркотиками)[6].

Профілактика синдрому емоційного вигорання має бути комплексною і включати наступні заходи:

– чітке визначення місця працівника в структурі підприємства, його функцій, прав та посадових обов'язків;

– моніторинг взаємовідносин в колективі. Створення сприятливого психологічного клімату у із дотриманням субординації;

– обговорення перспектив професійного зростання працівників з чітким визначенням критеріїв просування;

– забезпечення безпечних умов праці, дотримання встановлених законодавством вимог з охорони праці;

– оптимізація професійного навантаження, запровадження морального і матеріального заохочення співробітників.

Таким чином, виконання будь-якої роботи протягом тривалого часу супроводжується стомленням організму, що проявляється в зниженні працездатності людини. У представників комунікативних професій, зокрема у операторів контакт-центрів, зниження працездатності з часом може перетікати у синдром емоційного вигорання. Для попередження даного явища необхідний комплексний підхід.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / Бойко В.В. - СПб.: Питер, 1999. – 105 с.

2. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в комму никативных профессиях / Водопьянова Н.Е. - СПб., 2000. – 128 с.

3. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. / Ильин Е.П. – СПб., 2006. – 512 с.

4. Лукьянов В.В. Проблемы исследования синдрома «выгорание» и пути его коррекции у специалистов помогающих профессий / Лукьянов В.В. - Курск: КГУ, 2007. - 168с.

5. Никифоров Г.С. Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Никифоров Г.С. – СПб: Речь, 2006. – 480 с.

6. Westman, M. Effects of a respite from work on bumout: vacation relief and fade-out / M. Westman, D. Eden // Journal of Applied Psychology. 1997. -Vol. 82 (4).-P. 516-527c.

Дембіцька Софія Віталіївна, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри БЖД, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, sofia.dem@mail.ru

Кудлаєнко Марія Ігорівна, студентка групи 1АВ-12б, факультет комп'ютерних систем та автоматики, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, mary1995kudlaenko@gmail.com

Mariia Kudlaienko, group 1AV-12, Faculty of Computer Systems and Automatics, Vinnytsia National Technical University.

Dembitskaya Sofiya V., Ph.D., associate professor, assistant professor of Department of Safety Management in Emergencies, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa, sofia.dem@mail.ru