



РОЛЬ СТАБИЛЬНОСТИ РАБОЧИХ НАГРУЗОК В ФОРМИРОВАНИИ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СОТРУДНИКОВ КОЛЛ-ЦЕНТРОВ

БАРАБАНИЦКОВА В.В.,* *факультет психологии МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, Россия, e-mail: Vvb-msu@bk.ru*

ЕПАНЧИНЦЕВА А.В.,** *факультет психологии МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, Россия, e-mail: bitterjoy@yandex.ru*

Статья посвящена проблеме стабильности рабочих нагрузок как предиктора формирования у операторов колл-центров таких неблагоприятных функциональных состояний как профессиональный стресс и монотония. В исследовании приняли участие 182 оператора колл-центров двух крупных российских телекоммуникационных компаний. Согласно профессиографическому анализу были выделены две группы операторов: сотрудники колл-центра с постоянными рабочими нагрузками и с переменными рабочими нагрузками. Результаты исследования показали, что существуют специфические особенности синдромов проявления профессионального стресса у сотрудников, работающих в колл-центрах с разным уровнем стабильности рабочих нагрузок и, соответственно, разным уровнем монотонности труда. Выделены неидентичные предикторы возможного риска развития монотонии в двух обследуемых группах. Единственным значимым предиктором в группе с постоянными рабочими нагрузками оказалось переживание психического пресыщения, а в группе с переменными рабочими нагрузками был обнаружен целый комплекс предикторов, включающий такие факторы как актуальный стресс, хронический стресс, психическое пресыщение и негативное отношение к содержанию труда.

Ключевые слова: функциональное состояние, профессиональный стресс, монотония, рабочие нагрузки, монотонность труда, колл-центр.

В современных реалиях постоянно изменяющегося мира специфика профессиональной жизни человека претерпевает непрекращающуюся трансформацию: с одной стороны, постоянно увеличивается роль квалифицированного специалиста в достижении высокой продуктивности деятельности всей организации за счет необходимости взаимодействия со сложной техникой, большими объемами информации, важности принятия значимых решений, качественного и своевременного выполнения рабочих задач и т. д. С другой стороны, некоторые современные организации реализуют диаметрально противоположную политику в отношении своих сотрудников, уменьшая разнообразие, сложность и значимость выполняемой ими работы, лишая работников какой-либо автономии деятельности, что заставляет их чувствовать себя лишь «винтиками» в огромном механизме. При этом из всего спектра возможных негативных функциональных состояний, возникающих в процессе

Для цитаты:

Барбаницкова В.В., Епанчинцева А.В. Роль стабильности рабочих нагрузок в формировании функционального состояния сотрудников колл-центров // Экспериментальная психология. 2014. Т. 7. № 2. С. 113–127.

* Барбаницкова В.В. Кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда и инженерной психологии факультета психологии, МГУ имени М. В. Ломоносова, Москва, Россия, e-mail: Vvb-msu@bk.ru

** Епанчинцева А.В. Выпускница факультета психологии, МГУ имени М. В. Ломоносова, Москва, Россия, e-mail: bitterjoy@yandex.ru



труда любого из описанных типов, именно профессиональный стресс чаще всего рассматривается исследователями в качестве главного источника понижения эффективности трудовой деятельности людей (Бодров, 2000; Леонова, 2004).

Такая позиция как специалист, или оператор колл-центра, единогласно рассматривается авторами как крайне стрессовая, и при этом подразумевает выполнение работы второго типа (однообразной, неинтересной, алгоритмизированной и субъективно слишком простой) (Куваева, 2010; Barabanshchikova, 2011; Tuten and Neidermeyer, 2004). Анализ литературы по теме позволяет сделать вывод о наличии специфических особенностей деятельности операторов колл-центра, которые могут провоцировать развитие неоптимальных функциональных состояний:

- четкие, конкретные обязанности, не предусматривающие инициативности или творческого подхода, обезличивающие роль человека-исполнителя (Организационная психология, 2013);
- строжайшая дисциплина и постоянный контроль (как внешний, со стороны супервизоров, так и самоконтроль – контроль эмоций) (Вольский, Веселова, 2012; Dollard et al., 2003);
- трудность формирования сплоченного коллектива на длительное время (Вольский, Веселова, 2012);
- и, наконец, важнейшей особенностью является выполнение однообразных, субъективно несложных задач (Вольский, Веселова, 2012). Так как подобная работа не является динамичной и не требует повышенной мобилизации физических или интеллектуальных ресурсов, ее можно назвать монотонной.

Несмотря на большой объем исследований, посвященных этой тематике, систематическая научная разработка особенностей психологической организации работы колл-центров все еще далека от завершения. Прежде всего, это касается отсутствия данных о специфике связей между проявлениями профессионального стресса и незаслуженно отодвинутой исследователями на второй план монотонностью труда как одной из основных особенностей рабочей деятельности операторов колл-центров. Обычно проблема монотонности и неблагоприятных функциональных состояний, на возникновение и развитие которых она может влиять, затрагивается в исследованиях физического, индустриального труда, обходя стороной более распространенную деятельность офисных работников (Thackray, 1981).

Отсутствие узкоспециализированных исследований на описанную тематику затрудняет решение важных для практики задач, связанных с возможностью реорганизации, изменения условий деятельности работников колл-центров с целью профилактики возникновения негативных функциональных состояний, затрудняющих эффективное функционирование современных организаций. Этим определяется актуальность проведения дальнейших исследований в области проявления связей между особенностями профессионального стресса и степенью монотонности труда, определяемой фактором стабильности рабочих нагрузок оператора.

Таким образом, *цель* данной работы состояла в изучении особенностей синдромов проявления профессионального стресса у сотрудников колл-центров, отличавшихся по фактору стабильности рабочих нагрузок. В процессе исследования было выдвинуто следующее предположение: особенности синдромов проявления профессионального стресса у сотрудников колл-центров определяются постоянством фактора стабильности рабочих нагрузок в трудовой деятельности. В качестве дополнительной гипотезы проверялось пред-



положение о том, что в колл-центрах, отличающихся по степени монотонности труда, могут быть обнаружены неидентичные предикторы развития состояния монотонии как основного результата выполнения однообразной работы.

Для обоснования программы исследования необходимо очертить методологические основания данной работы, приведя ведущие подходы к изучению таких негативных функциональных состояний как профессиональный стресс и монотония.

Профессиональный стресс – это частный вариант психологического стресса; разница между двумя этими конструктами заключается лишь в том, что особенности профессионального стресса (причины, проявления, последствия) обусловлены спецификой различных видов профессиональной деятельности (Организационная психология, 2013). Современные исследователи утверждают, что исходные теоретические послышки этой проблемы страдают размытостью и неоднородностью, что значительно затрудняет сопоставление данных, полученных в разных исследованиях, поэтому авторы концентрируют усилия на поиске адекватного разрешения сложившейся ситуации (Леонова, 2000). Так, А. Б. Леонова выделяет три основных подхода к изучению профессионального стресса:

– экологический подход, в основе которого лежит парадигма соответствия в системе «личность – среда». Здесь стресс рассматривается как результат внутренней несогласованности между требованиями окружающей среды (физической, трудовой, социальной) и личными ресурсами человека. Наличие дисбаланса между ними проявляется в возникновении различных негативных последствий со стороны снижения эффективности профессиональной деятельности и со стороны нарушения регуляции поведения, ухудшения физического и психического здоровья. Таким образом, анализ стресса здесь направлен на описание объективного контекста, определяющего появление негативных последствий стресса с учетом профессиональной и организационной специфики (Барабанщикова, Кузьмина, 2011; Организационная психология, 2013). К наиболее интересным и значимым для психологической науки разработкам, сделанным в рамках экологического подхода, можно отнести:

- модель Г. Олдхэма и Дж. Р. Хакмана (Леонова, 2000);
- модель «салиютогенеза труда» А. Марселла, «витаминную модель» психического здоровья П. Варра и трехфакторную модель напряженности труда Р. Карасека и Т. Теорелл (Леонова, 2000);

• исследования профессиональной эпидемиологии Р. Френча и С. Каплана (Организационная психология, 2013);

– транзактный подход, основанный на процессуально-когнитивной парадигме. В данном случае стресс рассматривается как процесс трансформации воздействия объективных стресс-факторов в стрессовое состояние через особенности субъективной (когнитивной) оценки человеком ситуации и возникает в тех случаях, когда требования ситуации превышают возможности человека справиться с ними. Таким образом, с точки зрения транзактного подхода, для понимания природы стресса необходимо целостное изучение личностных факторов и индивидуальных способностей субъекта справляться с трудными ситуациями. Несмотря на то, что в нашей стране этот подход к изучению профессионального стресса не является наиболее часто используемым, в США он, напротив, занимает главенствующую позицию (Купер, Дэйв, О’Драйсколл, 2007; Организационная психология, 2013). Наиболее значимые модели, представленные в рамках транзактного подхода:

- модель В. Шёнпфлюга (Леонова, 2000);
- модель несоответствия Дж. Макгрета (Купер, Дэйв, О’Драйсколл, 2007);



- трансактная модель Т. Кокса и К. Маккея (Бодров, 2000);
- концепция стресса Ч.Д. Спилбергера (Бодров, 2000);
- регуляторный подход, реализуемый на основе парадигмы регуляции состояний.

Внимание исследователей здесь сфокусировано на анализе стресса как особого класса состояний с богатой феноменологией проявления. В настоящее время данный подход представлен множеством структурно-интегративных концепций, описывающих текущее состояние субъекта как «срез» актуализированных в конкретный момент времени внутренних средств, необходимых для решения стоящих перед ним задач. При этом в каждой из них подчеркивается, что основной задачей исследования является детализация представлений о смене механизмов регуляции деятельности под влиянием различных факторов и, что не менее важно, оценка их «цены» с точки зрения внутренних затрат (Барabanщикова, Кузьмина, 2011; Леонова, 2000). К наиболее ярким работам, выполненным в русле представленного подхода, относятся:

- двухуровневая модель «управления ресурсами» Г.Р. Хокки (Леонова, 2000);
- отечественные исследования особенностей регуляции трудовой деятельности: на разных этапах динамики работоспособности (Леонова, 1984); при развитии информационного стресса в операторском и других когнитивно-насыщенных видах труда (Бодров, 2000); при взаимодействии различных систем, обеспечивающих регуляцию произвольной активности человека и саморегуляцию состояния (Леонова, Кузнецова, 2009).

Несмотря на то, что в специализированной литературе названные подходы (парадигмы) чаще всего обсуждаются как независимые и в определенном смысле конкурирующие друг с другом, по мнению А.Б. Леоновой, между ними не существует жестких разграничений или непримиримых противоречий (Леонова, 2000). Напротив, они соотносятся с разными иерархическими уровнями анализа профессионального стресса: экологический подход соответствует уровню макроанализа, трансактный подход – уровню промежуточного опосредования, регуляторный подход – уровню микроанализа (Барabanщикова, Кузьмина, 2011; Леонова, 2000). При этом каждый подход так или иначе имеет свои ограничения, поэтому изучение профессионального стресса возможно только на основе сопоставления эмпирических данных в рамках единой иерархической схемы анализа, которая позволяет исследователям интегрировать информацию и проследивать взаимосвязи между основными стресс-факторами, субъективным образом труда, паттернами острых и хронических стрессовых реакций и личностными/поведенческими деформациями стрессовой этиологии (Организационная психология, 2013). С целью осуществления комплексной оценки синдромов профессионального стресса была разработана методика «Интегральной диагностики и коррекции стресса» (ИДИКС) (Леонова, 2004), задействованная в данном исследовании в качестве основного исследовательского инструментария.

Среди многих причин развития профессионального стресса и других негативных функциональных состояний авторы часто выделяют величину рабочих нагрузок. При этом необходимо помнить, что на развитие негативных функциональных состояний в профессиональной деятельности людей могут влиять не только высокие рабочие нагрузки, но и, напротив, низкие показатели загруженности. Например, в предыдущих исследованиях было показано, что у операторов колл-центра одной из крупных российских компаний оказалось возможным формирование неоптимальных функциональных состояний, в частности, монотонии, за счет необходимости присутствия на рабочем месте в условиях низких рабочих нагрузок, определяющих высокую монотонность труда (Barabanshchikova, 2011).



Монотонными в психологической литературе принято называть однообразные по содержанию условия трудовой деятельности (monotony), которые могут порождать у субъекта особое функциональное состояние монотонии (boredom), которое, в свою очередь, переживается как необходимость выполнения скучной однообразной работы, не имеющей с точки зрения сотрудника особого смысла, кроме получения заработка (Леонова, 1984). Состояние монотонии характеризуется снижением общего уровня активации, потерей сознательного контроля за исполнением действий, ухудшением внимания и кратковременного запоминания, избирательным снижением порогов чувствительности к внешним раздражителям, преобладанием стереотипных движений и действий, субъективными ощущениями скуки, сонливости, вялости, апатии, потерей социальной контактности и интереса к работе (Асеев, 1974; Леонова, 1984). Деятельность профессионала становится монотонной при условии необходимости выполнения однообразных задач. Это, в свою очередь, может стать причиной развития состояния монотонии, а в сочетании с общей стрессогенностью среды данный риск способен возрасти.

Данное исследование, направленное на прояснение связей между монотонностью труда (и возможным впоследствии возникновением монотонии) и особенностями профессионального стресса сотрудников колл-центров, было реализовано на базе двух крупных российских телекоммуникационных компаний – лидеров рынка. Всего в исследовании приняли участие 182 человека (140 женщин и 42 мужчины в возрасте от 19 до 55 лет), которые являются операторами колл-центров двух обозначенных организаций. В результате профессиографического анализа трудовой деятельности респондентов нами были выделены две группы:

1. В первую группу – «Сотрудники колл-центра с постоянными рабочими нагрузками» – вошли сотрудники колл-центра крупного оператора сотовой связи. Функции данного колл-центра заключаются в предоставлении информационной и технической поддержки, а также в консультировании по любым вопросам, связанным с мобильной связью. Величина рабочих нагрузок и степень монотонности выполняемой операторами трудовой деятельности являются неизменными, что обусловлено спецификой услуг, оказываемых организацией, – они остаются одинаково востребованными в течение всего календарного года.

2. Во вторую группу – «Сотрудники колл-центра с переменными рабочими нагрузками» – вошли операторы колл-центра крупнейшей платной телекоммуникационной компании. Функции этого колл-центра также заключаются в предоставлении информационной и технической поддержки и консультировании по любым вопросам, касающимся спутникового телевидения. Однако в отличие от предыдущего колл-центра здесь тип рабочих нагрузок не является постоянным, что связано с особенностями предоставления услуг платного телевидения. Так, в конце каждого месяца наступает период оплаты услуг, что вызывает увеличение количества поступающих в колл-центр звонков; при отсутствии поступления оплаты в начале следующего месяца происходит отключение услуги у клиентов, что также провоцирует резкий рост количества поступающих звонков, зачастую достаточно неприятных. В остальное же время сотрудники этой организации выполняют работу в условиях низкой напряженности деятельности. Необходимо отметить, что обследование специалистов данного колл-центра было произведено в конце календарного месяца, когда деятельность сотрудников уже стала достаточно насыщенной, однако перед началом периода наиболее высоких рабочих нагрузок. Несмотря на обозначенную нестабильность рабочих нагрузок, трудовую деятельность респондентов также можно назвать монотонной.



В обоих случаях монотонность деятельности исследуемой группы сотрудников в основном обусловлена спецификой однотипных рабочих операций, характерных для колл-центра, однако в периоды спада звонков она связана с низкой напряженностью деятельности и проявляется наиболее отчетливо, а в периоды подъема – в связи с увеличением рабочих нагрузок – менее очевидно.

Для сбора данных и анализа результатов исследования был использован комплекс методов, в состав которого вошли:

диагностико-оценочная часть комплексной системы ИДИКС (Леонова, 2004) как метод получения стандартизованных данных о степени выраженности и структуре профессионального стресса сотрудников колл-центров;

опросник «ДОРС: Дифференциальная оценка состояний сниженной работоспособности “Утомление – Монотония – Пресыщение – Стресс”» (Леонова, Величковская, 2002) как метод получения индивидуальных данных о специфике переживания состояний сниженной работоспособности.

Обследование респондентов было реализовано в удобное для них время в письменной опросной форме. Все участники исследования получили пакеты тестовых методик, и перед началом работы каждому испытуемому была предоставлена подробная информация о целях проводимого исследования, содержании и форме заполнения опросников. В среднем участники затрачивали на заполнение всех тестов около 40 минут. По желанию, сами испытуемые и руководители групп могли получить обратную связь о результатах тестирования.

По полученным данным были построены профили профессионального стресса для двух групп сотрудников колл-центров (рис. 1).

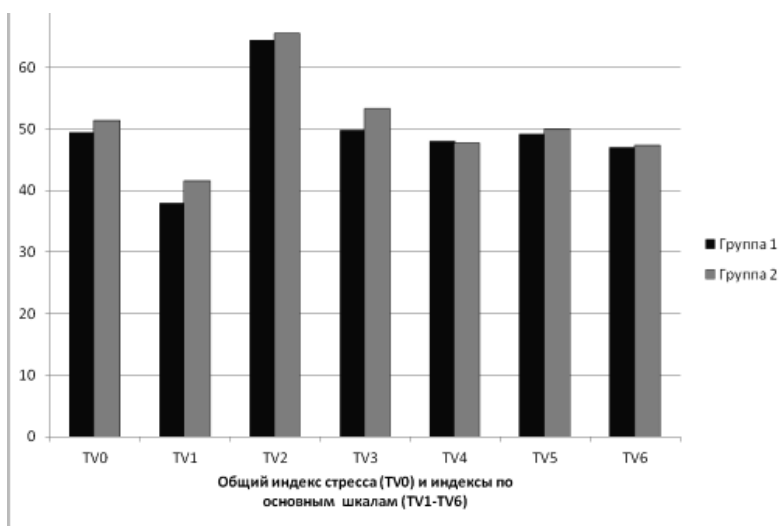


Рис. 1. Профили профессионального стресса обследуемых групп. Группа 1 – «Сотрудники колл-центра с постоянными рабочими нагрузками», группа 2 – «Сотрудники колл-центра с переменными рабочими нагрузками»

На гистограмме показано, что профили профессионального стресса сотрудников практически идентичны, независимо от их принадлежности к той или иной группе. Наиболее отчетливо выделяется шкала TV2 – «Субъективное отношение к содержанию труда», по которой получены максимальные оценки у обеих групп. Полученные данные могут сви-



детельствовать о том, что сотрудники двух различных колл-центров имеют схожие паттерны проявления, а значит, и схожие синдромы профессионального стресса. Отметим, что по остальным шкалам получены умеренные значения показателей.

Дифференцированы синдромы профессионального стресса, для чего были задействованы данные по субшкалам ИДИКС, получившим максимальные оценки внутри соответствующих шкал (табл. 1).

Таблица 1. Синдромы профессионального стресса в двух группах обследуемых сотрудников колл-центров

Сотрудники колл-центра с постоянными рабочими нагрузками		Сотрудники колл-центра с переменными рабочими нагрузками	
TV0	Общий уровень стресса выраженный	TV0	Общий уровень стресса выраженный
TV2.1	<i>Разнообразие задач</i>	TV2.1	Разнообразие задач
TV2.2	Сложность задач	TV2.2	Сложность задач
TV2.3	<i>Значимость задач</i>	TV2.3	<i>Значимость задач</i>
TV2.4	Автономия исполнения	TV2.4	Автономия исполнения
		TV3.2	<i>Оплата и вознаграждение за труд</i>
		TV3.3	<i>Обратная связь</i>
TV3.4	<i>Контроль за исполнением</i>	TV3.4	<i>Контроль за исполнением</i>
TV4.6	<i>Общее самочувствие</i>	TV4.6	Общее самочувствие

Примечание: курсивом выделен высокий уровень стресса, полужирным – предельно высокий.

Как можно видеть из табл. 1, синдромы профессионального стресса сотрудников двух различных колл-центров имеют схожую структуру, однако обнаружены и различия. Прокомментируем особенности каждого из синдромов.

В синдроме профессионального стресса у сотрудников колл-центра с постоянными рабочими нагрузками выделяются 3 основных класса факторов риска:

высокая субъективная оценка напряженности содержательной стороны деятельности, особенно ее недостаточного разнообразия, сложности, значимости и способности действовать автономно;

неудовлетворенность социальным климатом в организации за счет излишнего контроля руководства за исполнением деятельности;

формирование острых стрессовых реакций в процессе работы и, как следствие, снижение уровня общего самочувствия.

Синдром профессионального стресса сотрудников колл-центра с переменными рабочими нагрузками также включает 3 основных группы факторов риска:

высокая субъективная оценка напряженности содержательной стороны деятельности, особенно недостаточного разнообразия, сложности, значимости выполняемых рабочих задач и способности действовать автономно;

неудовлетворенность низкой оплатой труда и стилем работы руководства, излишне контролирующим выполнение рабочих задач и при этом не предоставляющим сотрудникам обратную связь в достаточной мере;



формирование острых стрессовых реакций в процессе работы и, как следствие, снижение уровня общего самочувствия.

Полученные синдромы профессионального стресса двух обследуемых групп являются подобными: это значит, что основным фактором, обуславливающим сходство структуры профессионального стресса сотрудников двух различных колл-центров, является специфика и содержательная составляющая этой рабочей деятельности (однотипность, низкая сложность задач, строгий контроль за исполнением и т.д.). Однако есть и различия, и так как содержательная сторона исполнения рабочей деятельности не является источником появления этих различий, мы предположили существование другой причины: разной степени монотонности труда, обусловленной фактором стабильности рабочих нагрузок, в двух обследуемых колл-центрах.

Как уже было отмечено ранее, ежедневная работа сотрудника колл-центра заключается в выполнении рутинных однотипных операций и чаще всего состоит в проведении телефонных консультаций с целью предоставления помощи или ответов на вполне типичные вопросы абонентов. Такую работу можно назвать монотонной, а учитывая полученные ранее значения показателей ИДИКС, отображающих высокую степень однообразия задач ($TV2.1 = 64,59$), и низкий уровень значимости их исполнения ($TV2.3 = 53,61$), мы с уверенностью можем говорить, что в таких рабочих условиях у сотрудников крайне высок риск возникновения и развития состояния монотонии. Важно отметить, что вклад в развитие монотонии могут привносить не только обозначенные факторы, но и другие организационные особенности компаний: в случае двух обследуемых групп мы предполагаем, что таким фактором является разная динамика интенсивности рабочих нагрузок, которая провоцирует появление различий в степени и характере монотонности выполняемого респондентами труда. Учитывая все отмеченные особенности, мы попытались найти факторы в деятельности операторов колл-центров, которые позволяют предсказать появление монотонии как неблагоприятного функционального состояния, определяющего снижение эффективности труда.

Для достижения этой цели мы пользовались процедурами иерархического регрессионного анализа, с помощью которого была построена модель анализа предикторов развития монотонии у сотрудников колл-центров (табл. 2).

Таблица 2. Анализ предикторов развития монотонии в целом по выборке

№ блока	Название блока	Характеристики модели
1	Влияние демографических переменных	$R^2 = -0,016, p = 0,668$
2	Проявления негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,643, p < 0,001$
3	Условия деятельности как источник развития негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,661, p < 0,001$

Данная модель состоит из трех блоков.

1. Блок «Влияние демографических переменных», куда были включены данные, полученные в ходе анкетирования, предваряющего тестирование: пол, возраст, общий стаж работы, стаж работы в данной организации, хронические болезни, отсутствие отдыха в течение года, отсутствие занятий спортом. Здесь мы традиционно контролировали влияние обозначенных переменных.

2. Блок «Проявления негативных функциональных состояний», включающий значения показателей по некоторым шкалам методик ДОРС и ИДИКС: «Индекс утомления»,



«Индекс пресыщения», «Индекс стресса», «Переживание острого стресса», «Переживание хронического стресса», «Личностные и поведенческие деформации». Этот шаг позволил нам проконтролировать проявления негативных функциональных состояний, нивелируя воздействие внутренних факторов, например, развитой копинг-стратегии.

3. Блок «Условия деятельности как источник развития негативных функциональных состояний», состоящий из значений показателей по шкалам ИДИКС: «Условия и организация труда», «Субъективное отношение к содержанию труда», «Вознаграждение за труд и социальный климат». Данный шаг помогает установить источники возникновения неоптимальных функциональных состояний, которые, в соответствии с нашим предположением, существенным образом определяют уровень развития монотонии у респондентов.

Таким образом, второй и третий шаги позволили нам установить особенности проявления и источники возникновения негативных функциональных состояний, которые существенным образом определяют уровень развития монотонии у всего контингента обследуемых: «Психическое пресыщение» ($\beta = 0,578, p < 0,001$), «Переживание хронического стресса» ($\beta = 0,236, p < 0,05$) и «Субъективное отношение к содержанию труда» ($\beta = 0,129, p < 0,05$). Полученные предикторы монотонии наглядно представлены на рис. 2.



Рис. 2. Предикторы развития монотонии у сотрудников колл-центров (вся выборка)

Полученные данные можно объяснить следующим образом: развитие монотонии у операторов колл-центров определяется не только отрицательным отношением к содержанию труда (оценка задач как неразнообразных, субъективно простых и незначимых, а также чувство постоянного контроля «сверху»), что очевидно из самого определения монотонии. На него также оказывают влияние и другие уже сформировавшиеся неоптимальные функциональные состояния, в данном случае, психическое пресыщение и хронический стресс. Мы предполагаем, что и хронический стресс (как накопленные за длительное время стрессовые реакции), и психическое пресыщение в итоге выражаются в форме ощутимого стремления к отказу от деятельности при высоком уровне истощения ресурсов. Поэтому в случае обследуемых сотрудников колл-центров происходит некоторое «замещение»: необходимость продолжать работу в неблагоприятных условиях провоцирует снижение сознательного контроля за деятельностью, что, в свою очередь, может обуславливать развитие монотонии. Таким образом, вне зависимости от условий организации деятельности и интенсивности рабочих нагрузок, развитие монотонии у сотрудников колл-центров обусловлено отрицательным отношением к содержательным особенностям труда в сочетании с уже сформировавшимися остаточными эффектами переживания стрессовых состояний.

Переходя к анализу предикторов развития монотонии в первой группе, напомним об ее отличительных особенностях. Данная группа сотрудников колл-центра ежедневно выполняет однообразную, повторяющуюся, зачастую алгоритмизированную работу по консультированию абонентов. Объем этой работы остается неизменным независимо от процессов, происходящих в целом в организации, ввиду постоянной востребованности предоставляемых услуг. Таким образом, профессиональная деятельность респондентов заключается в исполнении своих рабочих обязанностей в условиях монотонности в сочетании со стабильно высокими рабочими нагрузками. Для этой группы также была построена модель, основные результаты которой представлены ниже (табл. 3).

Таблица 3. Анализ предикторов развития монотонии в группе «Сотрудники колл-центра с постоянными рабочими нагрузками»

№ блока	Название блока	Характеристики модели
1	Влияние демографических переменных	$R^2 = 0,071, p = 0,162$
2	Проявления негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,494, p < 0,001$
3	Условия деятельности как источник развития негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,473, p < 0,001$

Регрессионный анализ значений показателей этой группы позволил установить всего один фактор, существенным образом определяющий уровень развития монотонии у сотрудников – «Психическое пресыщение» ($\beta = 0,543, p < 0,01$). Ниже представлена наглядная репрезентация полученных данных (рис. 3).

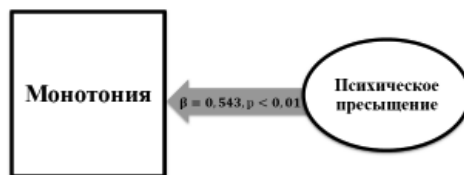


Рис. 3. Психическое пресыщение как единственный предиктор развития монотонии у сотрудников колл-центра с постоянными рабочими нагрузками

По некоторым данным, состояние психического пресыщения возникает как следствие монотонии, однако может появляться и первично: выраженное стремление скорее прекратить выполняемую работу «смягчается» снижением сознательного контроля за деятельностью, а содержательные характеристики этой работы уже не вызывают сильной эмоциональной реакции, позволяя отвлекаться от работы, погружаясь в собственные мысли.

Парадоксально, что важнейшая характеристика «Субъективное отношение к содержанию труда», значения показателей по которой зачастую отождествляются в психологии с уровнем развития монотонии, не оказывает здесь значимого влияния ($\beta = 0,031, p = 0,829$). Подобный результат может быть обусловлен возрастным составом выборки: средний возраст в этой группе составляет 26 лет. Возможно, большинство респондентов еще не несут высокой степени ответственности за материальное обеспечение семьи, поэтому те, кому субъективно тяжело выполнять простые однотипные задачи, просто меняют работу на более разнообразную. В остальных же случаях в данном колл-центре остаются



ся только те операторы, личностные и темпераментные особенности которых позволяют им эффективно справляться с подобной работой без развития монотонии. Также многие из опрошенных пока являются студентами: скорее всего, они рассматривают текущую работу как временную и не планируют долго оставаться в организации, при этом в настоящее время монотонность труда им помогает преодолевать постоянное чередование работы и учебы. Таким образом, возможное развитие монотонии у сотрудников колл-центра с постоянными рабочими нагрузками может быть обусловлено наличием переживаний психического пресыщения, связанного с появлением отвращения к выполняемой однообразной работе.

Мы также попытались выявить предикторы развития монотонии во второй группе, которая отличалась непостоянством рабочих нагрузок. В зависимости от периода функционирования организации в профессиональной деятельности сотрудников этого колл-центра происходило либо повышение, либо понижение уровня рабочих нагрузок. При этом содержательные особенности деятельности оставались практически неизменными, в частности, выполняемые задачи были монотонными и в период низкой, и во время высокой напряженности труда, однако переживаемые при этом различающиеся функциональные состояния могли быть обусловлены именно фактором динамичности исполняемой работы. С целью анализа предикторов возможного развития монотонии была построена модель, представленная ниже (табл. 4).

Таблица 4. Анализ предикторов развития монотонии в группе «Сотрудники колл-центра с переменными рабочими нагрузками»

№ блока	Название блока	Характеристики модели
1	Влияние демографических переменных	$R^2 = -0,038, p = 0,769$
2	Проявления негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,713, p < 0,001$
3	Условия деятельности как источник развития негативных функциональных состояний	$R^2 = 0,739, p < 0,001$

Регрессионный анализ значений показателей данной группы позволил установить факторы, существенным образом определяющие уровень возможного развития монотонии у сотрудников этого колл-центра: «Психическое пресыщение» ($\beta = 0,493, p < 0,001$), «Хронический стресс» ($\beta = 0,388, p < 0,01$), «Субъективное отношение к содержанию труда» ($\beta = 0,196, p < 0,05$), «Стресс» ($\beta = -0,217, p < 0,05$). Ниже представлен рис. 4, отображающий полученные данные.



Рис. 4. Предикторы развития монотонии у сотрудников колл-центра с переменными рабочими нагрузками



Полученные данные можно интерпретировать так: развитие монотонии у операторов этого колл-центра обусловлено не только негативным отношением к содержанию выполняемых задач (как однообразных, слишком простых и незначимых), но и влиянием сформировавшегося в процессе работы комплекса неоптимальных функциональных состояний, таких как психическое пресыщение и накопленный (хронический) стресс. Предположительно, этот механизм может быть таким: неприятие особенностей работы на фоне истощенных психических ресурсов провоцирует снижение уровня сознательного контроля за деятельностью, что в дальнейшем вполне может стать причиной развития монотонии.

Также было выявлено, что уровень стресса как актуального состояния повышения энергетических и психологических ресурсов отрицательно влияет на развитие монотонии. Мы можем предположить, что в периоды более напряженной рабочей деятельности сотрудники данного колл-центра чаще всего испытывают стресс, т.к. необходимость выполнения крайне больших объемов рутинной работы подразумевает мобилизацию дополнительных ресурсов, использование которых истощает организм. Напротив, в периоды спада рабочих нагрузок в этот колл-центр поступает гораздо меньше звонков; деятельность остается однообразной, однако перестает быть напряженной, что может обуславливать появление у сотрудников чувства сонливости и скуки и, в конечном итоге, приводить к развитию острого состояния монотонии. Таким образом, риск развития монотонии у работников колл-центра с переменными рабочими нагрузками может быть вызван переживанием целого комплекса негативных функциональных состояний, а также отрицательным отношением к содержательным особенностям выполняемых задач.

Представленная работа была направлена на изучение особенностей синдромов проявления профессионального стресса у сотрудников колл-центров, отличавшихся по степени монотонности труда. В работе были рассмотрены основные подходы к исследованию профессионального стресса, а также к изучению такого негативного функционального состояния как монотония, которая в условиях колл-центра может являться для его сотрудников основным риском понижения эффективности труда. Исследуя степень монотонности труда (как главную причину риска развития монотонии), можно предсказать, какие еще функциональные состояния, переживаемые сотрудниками организации, могут детерминировать увеличение этого риска.

Таким образом, в результате проведенного исследования можно сформулировать следующие выводы.

1. Реализованная в исследовании стратегия изучения профессионального стресса и выбранные методики позволили выявить существование специфических особенностей синдромов проявления профессионального стресса у сотрудников, работающих в колл-центрах с разным уровнем стабильности воздействующих на них рабочих нагрузок и, соответственно, разным уровнем монотонности труда.

2. В группе операторов колл-центра с постоянными рабочими нагрузками был выявлен синдром проявлений профессионального стресса, включающий такие компоненты как:

- высокая субъективная оценка напряженности содержательной стороны деятельности, особенно ее недостаточного разнообразия, сложности, значимости и способности действовать автономно;
- неудовлетворенность социальным климатом в организации за счет излишнего контроля руководства за исполнением деятельности;



- формирование острых стрессовых реакций в процессе работы и, как следствие, снижение уровня общего самочувствия.

3. Синдром профессионального стресса сотрудников колл-центра с переменными рабочими нагрузками также включал 3 основных группы факторов риска:

- высокая субъективная оценка напряженности содержательной стороны деятельности, особенно недостаточного разнообразия, сложности, значимости выполняемых рабочих задач и способности действовать автономно;

- неудовлетворенность низкой оплатой труда и стилем работы руководства, излишне контролирующим выполнение рабочих задач и при этом не предоставляющим сотрудникам обратную связь в достаточной мере;

формирование острых стрессовых реакций в процессе работы и, как следствие, снижение уровня общего самочувствия.

4. Применение процедур регрессионного анализа позволило выявить наличие неодинаковых предикторов возможного риска развития монотонии в двух обследуемых группах. Единственным значимым предиктором в группе с постоянными рабочими нагрузками оказалось переживание психического пресыщения, а в группе с переменными рабочими нагрузками был обнаружен целый комплекс предикторов, включающий такие факторы как актуальный стресс, хронический стресс, психическое пресыщение и негативное отношение к содержанию труда.

Таким образом, полученные в нашем исследовании данные могут быть полезны для разработки специализированных программ профилактики состояний сниженной работоспособности сотрудников колл-центров, а также для разработки программ реорганизации особенностей самого функционирования колл-центров как организаций, которые на сегодняшний день признаны высокострессогенным местом работы.

Финансирование

Исследование выполнено при поддержке гранта РГНФ, проект № 14-06-00567.

Литература

- Асеев В. Г. Преодоление монотонности труда в промышленности. М.: Экономика, 1974. 191 с.
- Барабанщикова В. В., Кузьмина Н. В. Особенности профессионального стресса банковских служащих в период адаптации к организационным изменениям // Психология психических состояний: Сб. статей / Ред. А. О. Прохоров. Казань: Казан. ун-т, 2011. Вып. 8. С. 163–182.
- Бодров В. А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
- Вольский В. В., Веселова О. В. Оператор колл-центра. От найма до увольнения. М.: Альфа-пресс, 2012. 200 с.
- Куваева И. О. Профессиональный стресс у операторов контакт-центров // Известия Уральского государственного университета. Сер. 1. Проблемы образования, науки и культуры. 2010. № 4 (81). С. 88–94.
- Купер К. Л., Дэйв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение. Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2007. 336 с.
- Леонова А. Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. 200 с.
- Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.



- Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. Т. 25. С. 75–85.
- Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний: Сб. статей / Ред. А. О. Прохоров. Казань: Центр инновационных технологий. 2002. Вып. 4. С. 326–343.
- Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М.: Изд-во Смысл, 2009. 311 с.
- Организационная психология: Учебник / Общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2013. 428 с.
- Barabanshchikova V.V. Workload patterns and job stress in call center operators / 12th European Congress of Psychology [Electronic edition]. Istanbul, 4-8 July, 2011. (CD-ROM).
- Dollard M.F., Dormann C., Boyd C.M., Winefield H.R. Unique aspects of stress in human service work // Australian Psychologist. 2003. V. 38. № 2. P. 84–91.
- Thackray R.I. The Stress of boredom and monotony: a consideration of the evidence // Psychosomatic medicine. 1981. V. 43. № 2. P. 127–132.
- Tuten T.L., Neidermeyer P.E. Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism // Journal of Business Research. 2004. V. 57. P. 26–34.

THE ROLE OF WORKLOADS STABILITY IN FORMING THE FUNCTIONAL STATE OF CALL CENTERS EMPLOYEES

BARABANSCHIKOVA V. V., * *Department of Psychology, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia, e-mail: Vvb-msu@bk.ru*

EPANCHINTSEVA A. V., ** *Department of Psychology, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia, e-mail: bitterjoy@yandex.ru*

This paper is devoted to the analysis of workload patterns as a predictor of job stress and boredom in call center operators. 182 call center operators from two large Russian telecommunication companies participated in presented research. According to the job analysis subjects were devoted into two groups: call center employees with constant workload patterns and call center employees with varied workload patterns. The results showed, that call center employees' job stress manifestations syndromes depends on the job monotony level caused by the workload patterns constancy. The unequal boredom predictors are defined in two examined groups. The only significant predictor in the 1st group (constant workload) is mental satiation. There are complex of significant predictors (actual stress, chronic stress, mental satiation and negative attitude to the work substance) in the 2nd group (variable workload)

Keywords: human functional state, job stress, workload, job monotony, boredom, call-center.

Funding

The study is supported by RFH, project 14-06-00567

For citation:

Barabanshchikova V. V., Epanchintseva A. V. The role of workloads stability in forming the functional state of call centers employees. *Ekspieriment'naya psikhologiya = Experimental psychology (Russia)*, 2014, vol. 7, no. 2, pp. 113–127 (In Russ., abstr. in Engl.)

* Barabanshchikova V. V. PhD (Psychology), Associated Professor, Department of Psychology, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia, e-mail: Vvb-msu@bk.ru

** Epanchintseva A. V. Graduate, Department of Psychology, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia, e-mail: bitterjoy@yandex.ru



References

- Aseev V. G. Preodolenie monotonnosti truda v promyshlennosti [Overcoming work monotony in industry]. Moscow, Ekonomika Publ., 1974. 191 p. (In Russian).
- Barabanshikova V. V. Workload patterns and job stress in call center operators. Twelfth European Congress of Psychology. Istanbul, 4–8 July, 2011. [CD-ROM].
- Barabanshikova V. V., Kuz'mina N. V. Osobennosti professional'nogo stressa bankovskikh sluzhashchikh v period adaptatsii k organizatsionnym izmeneniyam [Bank employees' occupational stress features during the period of adaptation to organizational changes]. In A. O. Prokhorov (ed.), *Psikhologiya psikhicheskikh sostoyanii: Sb. statei* [Mental states psychology: Articles collection]. Kazan', Kazan university Publ., 2011, vol. 8, pp. 163–182 (In Russian).
- Bodrov V. A. Informatsionnyi stress [Informational stress]. Moscow: PER SE Publ., 2000. 352 p. (In Russian).
- Dollard M. F., Dormann C., Boyd C. M., Winefield H. R. Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist*, 2003, vol. 38, no. 2, pp. 84–91.
- Cooper C. L., Dewe P. J., O'Draiscoll M. P. Organizational stress. A review and critique of theory, research and applications. Sage publications, 2001. 336 p. (Russ. ed.: Kuper K. L., Deiv F. Dzh., O'Draiskoll M. P. *Organizatsionnyi stress. Teorii, issledovaniya i prakticheskoe primeneniye*. Kharkov: Gumanitarnyi tsentr Publ., 2007. 336 p.
- Kuvaeva I. O. Professional'nyi stress u operatorov kontakt-tsentrov [Contact-centre operators' occupational stress]. *Izvestiya Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Ser. 1. Problemy obrazovaniya, nauki i kul'tury* [Ural University news. Series 1. Problems of education, science and culture], 2010, no. 4 (81), pp. 88–94 (In Russian).
- Leonova A. B. Psikhodiagnostika funktsional'nykh sostoyanii cheloveka [Human mental states' psychognosis]. Moscow, Mosk. un-t Publ., 1984. 200 p. (In Russian).
- Leonova A. B. Osnovnye podkhody k izucheniyu professional'nogo stressa [Main approaches to the occupational stress study]. *Vestn. Mosk. un-ta. Ser. 14. Psikhologiya* [Moscow University messenger. Series 14. Psychology], 2000, no. 3, pp. 4–21 (In Russian).
- Leonova A. B. Kompleksnaya strategiya analiza stressa: ot diagnostiki k profilaktike i korrektsii [A complex strategy of stress analysis: from diagnostics to prophylaxis and correction]. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological journal], 2004, vol. 25, pp. 75–85 (In Russian).
- Leonova A. B., Kuznetsova A. S. Psikhologicheskie tekhnologii upravleniya sostoyaniem cheloveka [Psychological technologies of human states management]. Moscow, Smysl Publ., 2009. 311 p. (In Russian).
- Leonova A. B., Velichkovskaya S. B. Differentsial'naya diagnostika sostoyanii snizhennoi rabotosposobnosti [Differential diagnostics of impaired performance states]. In A. O. Prokhorov (ed.), *Psikhologiya psikhicheskikh sostoyanii: Sb. statei* [Mental states psychology]. Kazan', Tsentr innovatsionnykh tekhnologii Publ., 2002, vol. 4, pp. 326–343 (In Russian).
- Organizatsionnaya psikhologiya: Uchebnik. Ed. A. B. Leonova [Organisational psychology: Students book]. Moscow, INFRA-M Publ., 2013. 428 p. (In Russian).
- Thackray R. I. The Stress of boredom and monotony: a consideration of the evidence. *Psychosomatic medicine*, 1981, vol. 43, no. 2, pp. 127–132.
- Tuten T. L., Neidermeyer P. E. Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 2004, vol. 57, pp. 26–34.
- Vol'skii V. V., Veselova O. V. Operator call-tsentra. Ot naima do uvol'neniya [Call-centre operator. From hiring to dismissal]. Moscow, Al'fa-press Publ., 2012. 200 p. (In Russian).