

Заключение. Таким образом, расстройства пищевого поведения у подростков сопровождаются определенными психологическими особенностями, проявляющимися в личностной сфере, восприятии себя и окружающих. Это требует своевременного комплексного вмешательства и скорейшего начала работы.

Список использованной литературы:

1. Малкина-Пых, И. Г. *Терапия пищевого поведения: Справочник практического психолога* / И. Г. Малкина-Пых. – Москва: Эксмо, 2007. – 1040 с.
2. Скугаревский, О.А. *Классификационные критерии нарушений пищевого поведения и сопряженные поведенческие проявления* / О.А. Скугаревский // *Психотерапия и клиническая психология*. – 2003. – №2 (7). – С. 25–29.

Бутырина А.Н.

Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова
Научный руководитель – Шмуракова М.Е., канд. психол. наук, доцент

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ РАБОТНИКОВ КОЛЛ-ЦЕНТРА

В последнее время, в условиях ускоренного темпа жизни, все больше людей испытывают эмоциональную перегрузку и страдают от синдрома хронической усталости. Специалисты, которые тесно взаимодействуют с людьми, особенно подвержены психологическому и эмоциональному стрессу. Зачастую сотрудник контактного центра, выполняя практическую и мыслительную деятельность, затрачивает уйму энергии, находится в постоянном напряжении. Как было замечено Немцовой Н.В., работа в таких организациях всегда сопряжена со стрессом [1]. Отсюда неизбежность «эмоционального выгорания» такого сотрудника, а, следовательно, понижение эффективности его деятельности. Знание особенностей синдрома эмоционального выгорания позволят нам в дальнейшем выявить способы предупреждения и устранения этого явления из жизни сотрудника, что во многом окажет благотворное влияние на участь сотрудника и на работу контактного центра в целом.

Понятие «эмоциональное сгорание» было сформулировано американским психиатром и исследователем Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. Под «эмоциональным сгоранием» он понимал психологическое состояние здорового человека, который находится в тесном и интенсивном общении с пациентами или клиентами в эмоционально тяжелой нагруженной атмосфере в процессе оказания им профессиональной помощи [2].

Можно утверждать, что эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. "Выгорание" отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [2]. Выгорание напрямую связано с интенсивной психологической и эмоциональной деятельностью. Это включает в себя необходимость интенсивного общения, подкрепленного эмоциями, интенсивное восприятие, обработку и интерпретацию информации, и принятие решений. Выгорание также может быть вызвано неблагоприятной атмосферой в коллективе, неправильной организацией и планированием деятельности, бюрократией, внутригрупповыми конфликтами и необходимостью работать с психологически сложными оппонентами (например, конфликтными клиентами, тяжелобольными, неуправляемыми подростками) [3].

Цель исследования: изучить особенности эмоционального выгорания работников колл-центра

Материал и методы. для решения исследовательских задач использовался комплекс взаимодополняющих методов: изучение и анализ научной литературы по исследуемой проблеме; эмпирическое исследование – методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко, методика выгорания Маслач, анкетирование; методы математической статистики, обеспечивающие количественный и качественный анализ данных. В исследовании принимали участие 21 человек, из них 11 испытуемых женщины и 10 мужчины.

Результаты и их обсуждение. У сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет был выявлен высокий показатель общего индекса выгорания, самый низкий показатель у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет. Выявлена тенденция к снижению показателя общего индекса выгорания при стаже работы свыше 6 лет (рис. 1).

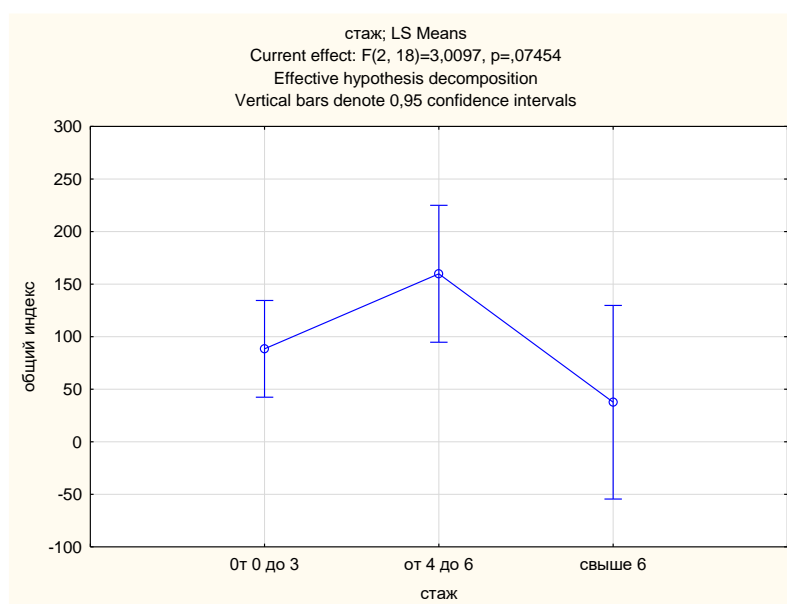


Рисунок 1 – Результаты дисперсионного анализа по взаимосвязи общего индекса выгорания и стажа работы испытуемых

Фаза резистенции наиболее выражена у сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет, у сотрудников со стажем работы от 0 до 3 лет фаза резистенции находится в стадии формирования, наблюдается тенденция к возрастанию показателей по данной фазе при стаже работы до 6 лет ($F=3,52$; $p \leq 0,05$).

У сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет был выявлен высокий уровень сформированности фазы выгорания «напряжение», самый низкий показатель у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет. Изучив полученные данные было выявлено, что у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет показатели идут на спад, а у сотрудников со стажем работы до 3 лет выявлена тенденция к росту данных показателей (рис. 2).

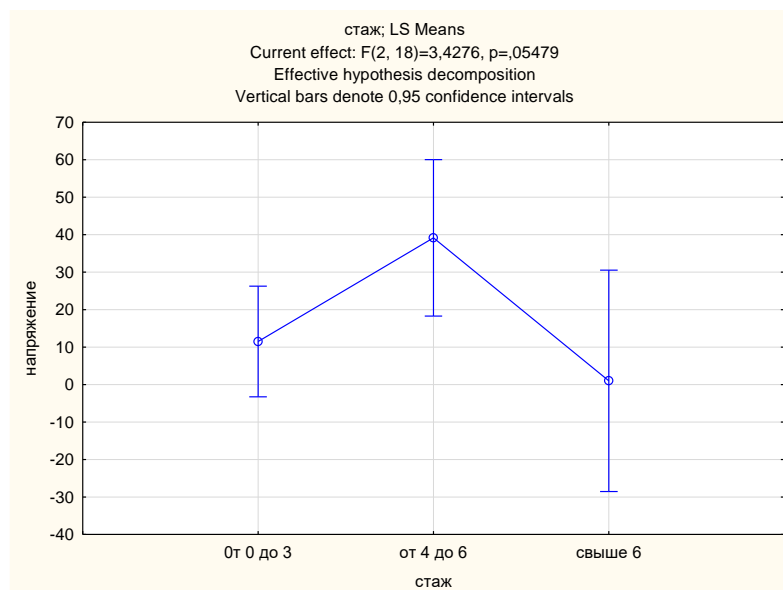


Рисунок 2 – Результаты дисперсионного анализа по взаимосвязи напряжения и стажа работы испытуемых

Эмоциональное истощение наиболее выражено у сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет, у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет данный симптом является наименее выраженным ($F=3,52; p \leq 0,05$).

Заключение. В результате исследования мы выяснили, что наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы от 4 до 6 лет, у них ярче всего выражены симптомы выгорания. Наименее синдрому эмоционального выгорания подвержены сотрудники колл-центра со стажем работы свыше 6 лет. У большинства сотрудников со стажем работы в колл-центре до 3 лет эмоционального выгорания не выявлено, либо находится на начальной стадии формирования, стадии напряжение. Полученные результаты позволят лучше организовать работу по психологическому сопровождению профессиональной деятельности и своевременной профилактической работе.

Список использованной литературы:

1. Немцова, Н.В. Проблемы управления персоналом в контактных центрах / Н.В. Немцова, М.Б. Ионина, Н.В. Филина // Экономика и управление в современных условиях: материалы международной научно-практической конференции, Красноярск, 4 декабря 2015/ под ред. Забуга В.Ф.- 2015. – С.180–183
2. Малышева, Е.К. Синдром эмоционального выгорания сотрудников социальной сферы и практические рекомендации по его профилактике / Е.К. Малышева // Молодой ученый. – 2022. – № 48. – С. 494–496.
3. Социальная психология : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине для специальностей: 1- 02 01 01 История и обществоведческие дисциплины; 1-02 03 04 Русский язык и литература. Иностранный язык; 1-02 04 01 Биология и химия / сост.: М. Е. Шмуракова, Е. И. Совейко ; Учреждение образования "Витебский государственный университет имени П. М. Машерова", Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. психологии. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2022. – 210 с. URL: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/35634> (Дата обращения 14.08.2023)