

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра Социальной психологии  
наименование кафедры

«Связь уровней эмоционального интеллекта и выгорания с  
наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

ордерным типом организационной культуры сотрудников колл-центра.»

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРА

студента (ки) 4 курса 462 группы

направления  
(специальности) 37.03.01 «Психология»  
код и наименование направления (специальности)

факультета психологии  
наименование факультета, института, колледжа

Ракчеевой Екатерины Андреевны  
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель  
профессор, д. псих. наук  
\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Л.Н. Аксеновская  
\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой  
профессор, д. псих. наук  
\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Л.Н. Аксеновская  
\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Саратов 2023

## **Введение.**

Актуальность данного исследования заключается в идее о том, что от эффективности сотрудника зависит успех компании в целом и аспекты ордерного подхода в организационной культуре могут оказать влияние на развитие и поддержание эффективности работника и предотвратить возможность возникновения выгорания, начиная с понимания и качественного построения взаимодействия управляющего и подчиненного, организации и сотрудника. Дополнительной идеей к данному исследованию стала возможная связь между эмоциональным интеллектом и уровнем профессионального выгорания. И если данная связь существует, то ее можно использовать как инструмент по предотвращению выгорания, то есть внедрять в организации тренинги по прокачке навыков, составляющих эмоциональный интеллект.

Цель работы: изучение связи уровней эмоционального интеллекта и выгорания, а также изучение связи уровня выгорания с ордерным типом организационной культуры операторов контактного центра.

Достижение поставленной цели исследования обуславливает постановку и предполагает решение следующих задач:

- изучить теоретические аспекты понятийного аппарата и моделей эмоционального интеллекта, выгорания и ордерного подхода организационной культуры;
- провести эмпирические исследования и выявить связи между уровнями эмоционального интеллекта и выгорания; между уровнем выгорания и ордерным типом организационной культуры;
- провести содержательную интерпретацию полученных данных.

Объект: личность оператора контактного центра.

Предмет: связи уровня выгорания и ордерного типа организационной культуры и компонентов эмоционального интеллекта и выгорания.

Гипотезы исследования:

1. Высокий уровень выгорания связан с преобладанием армейского субордера в культуре организации.
2. Чем выше у операторов уровень эмоционального интеллекта, тем меньше вероятность выгорания.

Выборка: 66 операторов входящей связи контактного центра телекоммуникационной компании в возрасте от 18 до 27 лет и со стажем от 6 месяцев до 7 лет.

Методы и методики исследования:

1. Тест эмоционального интеллекта Холла.
2. Опросник профессионального выгорания Маслач, МВИ/ПВ.
3. Ордерная диагностика степени выраженности субордеров организационной культуры Аксеновской Л.Н.

4. Наблюдение.
5. Беседа.
6. Анализ конкретных ситуаций.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что полученные результаты расширят научные представления об ордерном подходе к социально-психологическому изучению организационной культуры как факторе профессионального выгорания и полученные в ходе исследования данные могут быть использованы в целях осмысления проблемы психического выгорания в конкретных организациях.

Структура работы определена задачами исследования, логикой раскрытия темы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Во введении обосновывается актуальность данной работы, формулируются цели, гипотезы и задачи исследования, а также его практическое значение, указываются методы анализа.

В первой главе исследуются теоретические аспекты проблемы исследования. Содержание понятий: эмоциональный интеллект, профессиональное выгорание, организационная культура.

Во второй главе представлены результаты по двум этапам исследования: качественный, статистический анализ.

В заключении подводятся итоги проведенной работы, формулируются общие выводы исследования.

В приложениях представлены методики, которые были использованы для диагностики качеств, которые необходимо было изучить по теме исследования.

## **Основное содержание работы.**

### **Теоретические аспекты исследования.**

Особенности работы оператора контактного:

- данная работа требует высокой стрессоустойчивости и внимательности к деталям как в техническом обслуживании, так и в эмоциональной сфере, то есть оператор должен уметь распознавать и понимать эмоции клиента для выполнения правил общения, а именно правило доброжелательности, чтобы понимать на какой именно ступени эмоциональной окраски быть в диалоге;
- оператор должен уметь управлять своими эмоциями, в особенности это важно в работе с претензионными клиентами, в своих интонациях он должен быть предельно вежлив и не показывать негатива, что бы ни происходило;
- так же, оператору необходимо уметь работать в режиме многозадачности и ограниченности по времени;
- навыки ведения диалога - это основа эффективной работы оператора, от этого зависит до конца ли будет решен вопрос, тот ли вопрос будет решен, останется ли после разговора абонент удовлетворён обслуживанием и останется ли он вообще клиентом данной компании, на данный навык так же влияет уровень развития управления своими эмоциями и эмоциями других людей.

Многие вышеупомянутые аспекты (и не только они) могут стать причиной развития профессионального выгорания у сотрудников контактных центров. Выгорание одного сотрудника в свою очередь имеет огромный риск для организации в целом. Синдром эмоционального выгорания развивается в результате сочетания организационного и профессионального давления, а также индивидуальных факторов. Вклад одного или нескольких факторов в динамику его развития различен. Эксперты в области управления стрессом считают, что эмоциональное выгорание похоже на эпидемию. Иногда можно встретить "выгоревшие" отделы и даже целые организации. Выгорание у отдельных сотрудников влияет на эффективность обслуживания клиентов, что отражается на уровне производительности и качестве обслуживания в целом в организации. Итогом развитого выгорания может стать увольнение оператора, что тоже влияет на компанию, в частности на бюджет, так как нужно найти, обучить, адаптировать нового сотрудника, а на это нужны материальные траты.

Исследователи выделяют две группы факторов развития выгорания: индивидуальные и организационные. Индивидуальные факторы включают в себя социально-демографические, личностные и когнитивные особенности, профессиональную мотивацию. К организационным факторам относят такие как условия труда, социально-психологические факторы, а также организационная культура.

В нашем исследовании мы занимались поиском связи между одним из аспектов индивидуальных факторов – эмоциональным интеллектом, и выгоранием; и аспектом организационных факторов – организационной культурой, и выгоранием.

В течение рабочей смены сотрудник принимает почти непрерывно, не считая перерывы по графику, порядка 200 звонков, при этом имея разные ограничения: короткое время диалога, невозможность проявления спонтанной эмоциональной реакции на слова клиентов, необходимость отвечать на претензии, отсутствие закрепленного рабочего места, высокая степень контроля со стороны организации, регламентированные перерывы. Неспособность оператора справляться с эмоциональной нагрузкой отрицательно влияет на эффективность выполнения его задач. Этим и может быть полезна концепция эмоционального интеллекта для операторов, так как кроме высокой работоспособности, знания продуктов и навыков работы с программами, сотрудник должен уметь верно определять эмоции клиента во время разговора, управлять эмоциональным фоном диалога, уменьшать негативные чувства клиента по отношению к компании и приводить диалог к завершению. Для этого необходимы эмоциональные навыки – понимание и управление как своими эмоциями, так и эмоциями клиентов.

К организационным факторам относят такие как условия труда, социально-психологические факторы, а также организационная культура. В ордерном подходе к социально-психологическому изучению организационной культуры последняя понимается как сложный социально-психологический порядок организационно-управленческих интеракций, конституируемых и регулируемыми системами этических смыслов участников взаимодействия. Моделеобразующим параметром социально-психологической (ордерной) модели организационной культуры является управленческое взаимодействие. Три базовых типа управленческого взаимодействия («родительское», «командирское» и «пастырское») порождают в организации три аспекта (субордера) организационной культуры («семью», «армию» и «церковь»). Понимание руководителем строения этических оснований, направляющих поведение членов организации, позволяет ему более компетентно управлять сложностью организационной культуры, а более компетентное управление может повлиять на уровень эффективности работы сотрудников. Причиной для выгорания сотрудника может стать рассогласование между существующим и желательным состоянием организации и ее культуры, между ценностями и потребностями сотрудника и компании. То есть не подходящий для сотрудника тип организационной культуры может стать причиной для выгорания, нами было предположено, что это «армейский» тип культуры, так как в нём идёт ориентация на результат деятельности без внимания на эмоциональную составляющую.

## Эмпирическое исследование.

1. Исследование связи уровня выгорания с ордерным типом организационной культуры:

Первой ступенью исследования связи выгорания с ордерным типом организационной культуры стало психодиагностическое обследование испытуемых по методике диагностики профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) и ранговое распределение по уровню выгорания.

Для исключения вероятности того, что выгорание зависит от стажа работы в данной организации была проверена корреляция процента выгорания со стажем работы по коэффициенту корреляции Спирмана (так как распределение не является нормальным (Таблица 1)):

Таблица 1 - Критерии нормального распределения

	Критерий Шапиро-Уилка		
	Статистика	ст.св.	Значимость
Стаж в компании	,839	66	,000
общий процент выгорания	,984	66	,548

Таблица 2 - Корреляция между значениями стажа работы и уровня выгорания

			Стаж компании	общий процент выгорания
R <sub>о</sub> Спирмена	Стаж в компании	Коэффициент корреляции	1,000	,180
		Знач. (двухсторонняя)	.	,147
		N	66	66
	общий процент выгорания	Коэффициент корреляции	,180	1,000
		Знач. (двухсторонняя)	,147	.
		N	66	66

По данным таблицы 2 видно, что связь между стажем и выгоранием отсутствует.

Далее из 66 опрошенных с результатами процента выгорания от 34,85% до 88,64%, было выбрано 3 сотрудника с высоким (82,58%), средним (66,67%) и чуть менее среднего (62,12%) уровнями выгорания. Каждый из них был опрошен по 5 опросным листам из 6 имеющихся в ордерной диагностике степени выраженности субордеров организационной культуры. Были выбраны листы 1 (функциональный смысл деятельности руководителя), 2 (убеждения), 3 (доминирующая в организации модель управленческого взаимодействия, 4 (психологический климат) и 6 (доминирующий субордер). Лист номер 5 (взаимодействие руководителей между собой) был исключен по причине того, что опрошенными были рядовые сотрудники, а не лидеры групп, поэтому они не имели представлений о взаимодействии руководителей между собой. Выявление степени выраженности каждого субордера корпоративной культуры и ее содержательное наполнение в предприятии проходило на уровне сотрудников.

Диагностика проходила в виде наблюдения за реакциями респондента, беседы, ответов на вопросы опросных листов и разборов конкретных случаев для понимания вопросов респондентом, и полного раскрытия его ответов.

Результаты диагностики респондента с высоким уровнем выгорания таковы:

В итоговом опросном листе сотрудником делается вывод о преимущественной выраженности «армейского» субордера. Итоговая оценка респондента совпадает с другими его оценками.

Таблица 3 - Сравнительные данные по всем субордерам (СС и ЖС)

Субордер	Общее количество баллов	
	СС	ЖС
А («семья»)	36	90
Б («армия»)	80	76
В («церковь»)	18	62

Как в общей оценке выраженности субордеров, так и в итоговом опросе в СС преобладает «армейский» ордер, а в ЖС «семейный». Из 9 листов в 5 в ЖС преобладает «семейный» субордер, то есть более 50%. В баллах преобладание «семейного» субордера с ЖС составляет: а) над «армейским» - 14 баллов; б) над «церковным» - 28 баллов. Так же преобладание в желательном состоянии «семейного» субордера подтверждают комментарии респондента. Например, убеждение об отношении организации к сотрудникам «предприятие – это организация, которая меня поддерживает» хоть и не было доминирующим, но разрыв между хочу и есть составляет целых 7 баллов и было прокомментировано сотрудником так, что «да, я бы хотел, чтобы организация меня поддерживала» в ходе беседы мы даже выяснили, как именно сотрудник видит данную поддержку, что может в дальнейшем пригодиться руководителю для повышения желания работать и эффективности данного сотрудника. Есть вероятность что, и на уровень выгорания это тоже окажет значимое влияние.

В опросе доминирующей в СП модели управленческого взаимодействия сотрудник в ЖС «семейный» аспект «заботливые родители» оценил в максимальные 10 баллов и добавил то, что если руководитель будет восприниматься в команде, как заботливая мама или папа, то при этом условии создаётся хорошая рабочая атмосфера, основанная на взаимопонимании и взаимоуважении, что для респондента важно. На убеждение об организации предприятие – мой второй дом был дан комментарий в СС «мне не нравится политика нашей компании, я на работу прихожу, как на каторгу, а нужно как на праздник» и оценен в 2 балла, а ЖС в 8, интересно, что убеждение «предприятие – передовая на фронте экономической войны» было прокомментировано так же остро, но ЖС был оценен в те же 8 баллов. Такая ситуация происходила и в вопросах, например, убеждения об отношении к организационным правилам – преобладает и в СС (7 баллов), и в ЖС (9 баллов) «армейский» аспект, но большая рассогласованность в «семейном» (7 в ЖС против 1 в СС). Такая же ситуация и в «функциональном смысле деятельности» аспект Б и в СС, и в ЖС по 10 баллам, а аспект А имеет 8 баллов в ЖС и рассогласование между ЖС и СС в эти же 8 баллов. То же самое в убеждении об отношении организации к сотрудникам, убеждении об отношении к вышестоящим руководителям, в опросе психологического климата и соответственно доминирующего субордера.

Сумма всех баллов оценки СС составила 134 балла из 330 возможных, Таким образом, разрыв между СС и ЖС составил 196 баллов, что является 65%. Эти данные могут быть проинтерпретированы как уровень субъективной неудовлетворённости сотрудника уровнем развития и качеством состояния сложившейся организационной культуры. Из 134 баллов оценки СС – 36 баллов «семейного» субордера, что составляет 28%; 80 баллов «армейского» субордера – 60% и 18 баллов «церковного» субордера – 12%.

Из данного исследования можно сделать вывод о том, что многие аспекты «армейского» подхода для данного сотрудника удобны и он видит их как, то, что «так и должно это быть в нормальной организации» (из его комментария), но при этом имеется потенциал развития «семейного» типа культуры для эффективной работы и работы, которая бы приносила удовольствие. Есть вероятность, что высокий уровень выгорания связан по большей части с тем, что сотруднику не хватает родительских этических смыслов во взаимодействии с руководством, а именно заботы о людях, эмоционально-ценностного единства, так как преобладают «армейские» аспекты культуры.

По общим анализам результатов трёх респондентов получилась следующая картина:

Таблица 4 – Общий анализ результатов

	Уровень выгорания	Уровень выраженности субордера		
		«Семья»	«Армия»	«Церковь»
Сотрудник 1	82,58 %	28%	60%	12%
Сотрудник 2	66,67 %	39%	44%	17%
Сотрудник 3	62,12 %	44%	38%	18%

Из неё видно, что чем выше уровень выгорания отдельного сотрудника, тем выше выраженность «армейского» субордера, что подтверждает основную гипотезу исследования. Так же видна взаимосвязь уровня выгорания с «семейным» и «церковным» субордерами: чем ниже уровень выгорания, тем выше выраженность данных субордеров.

## 2. Исследование связи эмоционального интеллекта с уровнем выгорания у операторов контактного центра.

Анализ результатов связи уровня эмоционального интеллекта и степени профессионального выгорания не продемонстрировал значимых корреляций между общим процентом выгорания и шкалами ЭИ. В значениях Таблицы 5 видна незначительная отрицательная связь между выгоранием и управлением своими эмоциями, благодаря чему можно предположить, что чем лучше сотрудник умеет управлять своими эмоциями, тем ниже риск возникновения у него эмоционального выгорания и наоборот, чем ниже уровень выгорания, тем более развита способность управлять своими эмоциями. Между другими составляющими ЭИ и выгоранием даже незначительной связи, но нет. Данный вывод частично подтверждает дополнительную гипотезу исследования.

Таблица 5 - Корреляции

	эмоциональн осведомлённость	управление своими эмоциями	самотива ция	эмпатия	распознавание эмоций других
общее выгорание	-,030	-,383**	-,081	,186	,066
Корреляция Пирсона	,811	,001	,520	,134	,598
Знач. (двухсторонняя)	66	66	66	66	66
N					

\*\* . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

### **Заключение.**

По результатам проведенного эмпирического исследования, в рамках изучаемой проблемы, были сделаны следующие выводы:

1. Корреляция между уровнем выгорания и стажем отсутствует, что дальнейшие результаты делает более чистыми, так как существует тенденция в некоторых рабочих группах и организациях, что чем дольше сотрудник работает, тем он более склонен к выгоранию.
2. В исследовании прослеживается связь между высоким уровнем выгорания и преобладанием армейского типа организационной культуры. Чем меньше уровень выгорания, тем меньше выражен данный тип и наоборот. В желательном состоянии у двух из трёх сотрудников преобладает «семейный» субордер.
3. Причиной для изменения организационной культуры может стать рассогласование между существующим и желательным состоянием организации и ее культуры. У сотрудника с высоким уровнем выгорания рассогласование между СС и ЖС в «семейном» субординате составляет -54 и в ЖС именно «семейный» субординат преобладает, в то время как в СС преобладает «армейский» аспект.
4. Одним из этапов исследования стал поиск связи между уровнем выгорания и уровнем развития эмоционально интеллекта, то есть, чем более развит ЭИ, тем меньше вероятность возникновения выгорания. Гипотеза подтвердилась только частично, потому что связь (отрицательная) была обнаружена только с одним компонентом ЭИ – управлением собственных эмоций. То есть чем лучше оператор способен управлять своими эмоциями, тем менее он склонен к выгоранию и наоборот. С остальными компонентами связи обнаружено не было.

Таким образом, основная гипотеза исследования о том, что высокий уровень выгорания связан с преобладанием армейского субордера в культуре организации – подтверждена.

По результатам проведенного исследования был создан комплекс методических средств, позволяющий отслеживать связь между выгоранием и ордерным типом организационной культуры.

Полученные данные исследования могут быть использованы в психологической практике при решении вопросов, связанных с рабочими группами или сотрудниками склонными к выгоранию, что в последующем может повлиять на эффективность работы и в крайнем случае на текучесть кадров.