

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и консультативной психологии
наименование кафедры

**«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ СОВЛАДАНИЯ СО
СТРЕССОМ У СОТРУДНИКОВ ЧАТА ПОДДЕРЖКИ КОНТАКТ-
ЦЕНТРА СОВКОМБАНКА: АНАЛИЗ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ»**

наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студента (ки) 5 курса 510 группы

направления
(специальности)

37.03.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Абих Евгения Олеговна

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
(руководитель)

Ассистент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Разогреева В.С.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Доцент, доктор псих. наук

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Фролова С.В.

инициалы, фамилия

Саратов, 2025 г.

Введение

Данная работа посвящена исследованию психологических механизмов совладания со стрессом у сотрудников чата поддержки контакт-центра Совкомбанка.

Актуальность исследования обусловлена:

1. Высокой распространенностью стресса в профессиях с эмоциональными нагрузками

Сотрудники контакт-центров ежедневно сталкиваются с высоким уровнем стресса из-за агрессии со стороны клиентов, монотонности работы и жёстких KPI.

2. Необходимостью изучения копинг-стратегий для психологической поддержки персонала

Понимание того, какие стратегии совладания со стрессом используют сотрудники, позволяет:

- разрабатывать эффективные программы психологической помощи
- снижать уровень профессионального выгорания
- повышать продуктивность и лояльность персонала

3. Экономической и социальной значимостью проблемы

Контакт-центры – ключевое звено в обслуживании клиентов банков. Высокий уровень стресса у операторов может вести к снижению качества обслуживания, росту числа ошибок при консультации клиентов, что, в свою очередь ведет к формированию негативного мнения о банке у клиентов и может приносить значительные финансовые потери самому банку. Также увеличивается количество затрат на подбор и обучение новых сотрудников.

4. Научной новизной

Большинство работ, изучающих копинг-стратегии, посвящены медицинскому персоналу, педагогам или работникам спасательных служб, тогда как специфика стресса в контакт-центрах изучена недостаточно.

Цели исследования: выявление доминирующих копинг-стратегий и психологических механизмов совладания со стрессом у сотрудников контакт-центра Совкомбанка для разработки рекомендаций по оптимизации их стрессоустойчивости.

Объект исследования: операторы чата поддержки контакт-центра Совкомбанка с разным стажем работы.

Предмет исследования: психологические механизмы совладания со стрессом у сотрудников чата поддержки контакт-центра Совкомбанка.

Гипотеза исследования: «Сотрудники чата поддержки контакт-центра Совкомбанка чаще используют эмоционально-ориентированные копинг-стратегии (например, избегание, поиск социальной поддержки) по сравнению с проблемно-ориентированными (планирование, активное решение проблем) из-за высокой эмоциональной нагрузки и ограниченного контроля над рабочей ситуацией.»

Для достижения поставленной цели предусматривается решение следующих задач:

1. Анализ научной литературы по проблеме стресса и копинг-стратегий в профессиональной деятельности
2. Систематизация факторов, влияющих на выбор стратегий совладения у сотрудников чата поддержки контакт-центра Совкомбанка
3. Подбор исследования уровня стресса и преобладающих копинг-стратегий у сотрудников чата поддержки контакт-центра Совкомбанка
4. Разработка анкет для выявления специфических стрессоров в работе операторов чата поддержки контакт-центра Совкомбанка
5. Проведение исследования уровня стресса и преобладающих копинг-стратегий у операторов чата поддержки контакт-центра Совкомбанка
6. Выявление взаимосвязей между стажем работы, личностными особенностями и выбором стратегий

7. Разработка рекомендаций для HR-менеджеров и психологов по снижению стресса в контакт-центрах банков

Для решения поставленных задач использовались следующие методы:

1. Теоретические методы:

анализ, синтез, обобщение теоретического материала по проблеме эмоционального стресса и копинг-стратегий в отечественной и зарубежной психологии.

2. Эмпирические методы:

шкала воспринимаемого стресса PSS-10 (Cohen et al.), опросник «Способы совладающего поведения» (WCQ, Lazarus & Folkman), шкала локуса контроля Роттера (LCS).

3. Методы статистического анализа:

вычисление первичных описательных статистик в программе «Excel», корреляция Спирмена, сравнительный анализ (U-критерий Манна-Уитни), регрессионный и факторный анализ.

Выпускная квалификационная работа состоит из:

Глава 1. Теоретические основы изучения стресса и копинг-стратегий

1.1. Понятие стресса в психологии

1.2. Копинг-стратегии как механизм преодоления стресса

1.3. Особенности профессионального стресса в контакт-центрах

Глава 2. Эмпирическое исследование психологических механизмов совладания со стрессом у сотрудников чата поддержки контакт-центра Совкомбанка

2.1. Описание объекта и методов исследования

2.2. Анализ собранных данных

2.3. Обработка результатов

2.4. Практические рекомендации

Основное содержание работы:

В современных условиях стремительного развития общества и возрастающих требований к профессиональной деятельности стресс становится одной из наиболее актуальных проблем.

В психологии стресс классифицируют по происхождению, длительности и его влиянию на индивида.

1. По происхождению выделяют физиологический и психологический стресс:
 - а) Физиологический стресс
 - б) Психологический стресс
2. По длительности и интенсивности выделяют:
 - а) Острый стресс
 - б) Хронический стресс
 - в) Эпизодический стресс
3. По влиянию на индивида и последствиям стресса выделяют:
 - а) Эустресс
 - б) Дистресс

Источники стресса у сотрудников чата поддержки контакт-центра банка и их последствия можно разделить на несколько ключевых категорий:

1. Источники стресса:
 - а) Рабочая нагрузка и интенсивность
 - б) Эмоциональное давление
 - в) Организационные факторы
 - г) Технические и внешние факторы
2. Последствия стресса:
 - а) Для сотрудников:
 - б) Для компании:

В 1984 году, совместно с Сьюзан Фолкман, Лазарус выделил два основных типа копинга:

1. Проблемно-ориентированный копинг

2. Эмоционально-ориентированный копинг

В рамках чата поддержки контакт-центра банка, стрессовые ситуации могут оцениваться операторами по-разному, а их копинг-стратегии будут зависеть от:

1. Первичной оценки
2. Вторичной оценки

Зачастую выбор копинг-стратегий зависит от комплекса факторов, включая личностные особенности, профессиональный опыт и организационную среду.

1. Личностные факторы
 - а) Черты личности и как они влияют на избирание механизмов копинга:
 - б) Локализация контроля волевого усилия. Локус контроля бывает низким или высоким:
 - в) Уровень стрессоустойчивости
2. Профессиональный опыт и навыки
 - а) Стаж работы
 - б) Навыки коммуникации и эмоционального интеллекта (EQ)
 - в) Обучение и подготовка
3. Организационные факторы
 - а) Корпоративная культура и поддержка руководства
 - б) Условия труда
 - в) Техническая оснащенность
 - г) Система мотивации

Главные стресс-факторы в специфике работы операторов контакт-центров:

1. Высокая когнитивная и эмоциональная нагрузка

2. Эмоциональная регуляция и «эмоциональный труд»
3. Монотонность и отсутствие автономии

Последствия хронического стресса:

1. Эмоциональное выгорание
2. Психосоматические проблемы
3. Текучка кадров

Эмпирическое исследование.

Процедура исследования:

1. Получение разрешения от руководства контакт-центра
2. Информированное согласие участников
3. Групповое тестирование в рабочее время
4. Анонимность и конфиденциальность данных
5. Время заполнения - 25-35 минут

Статистические методы:

1. Дескриптивная статистика (средние, стандартные отклонения)
2. Проверка нормальности распределения (тест Шапиро-Уилка)
3. Корреляционный анализ (коэффициенты Пирсона и Спирмена)
4. Сравнение групп (t-критерий Стьюдента, U-критерий Манна-Уитни)
5. Регрессионный анализ
6. Факторный анализ для WCQ
7. Расчет надежности (α -Кронбаха)

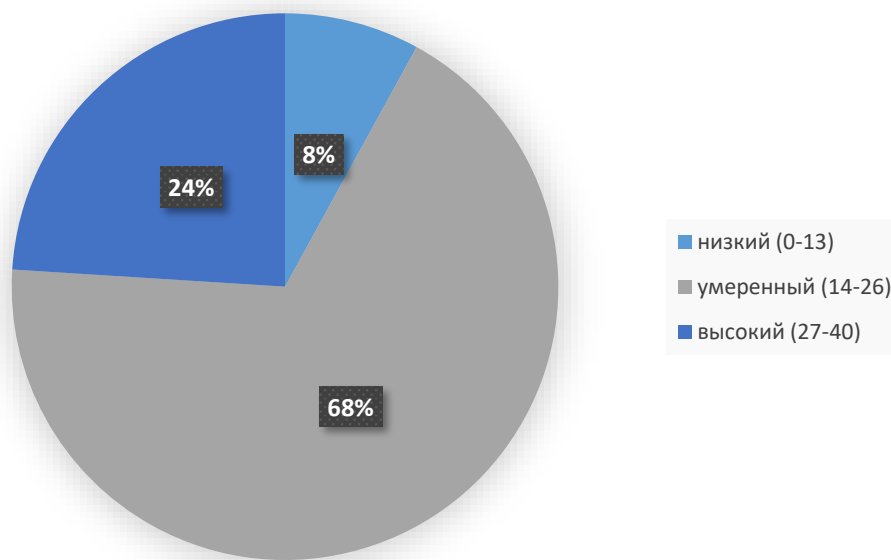
Анализ собранных данных.

1. Результаты по шкале воспринимаемого стресса PSS-10 (Cohen et al.)

Показатели воспринимаемого стресса

Показатель	Среднее значение	SD	Min	Max
Общий балл	19.4	3.8	11	29
Женщины	21.1	3.9	14	29
Мужчины	17.8	3.2	11	24

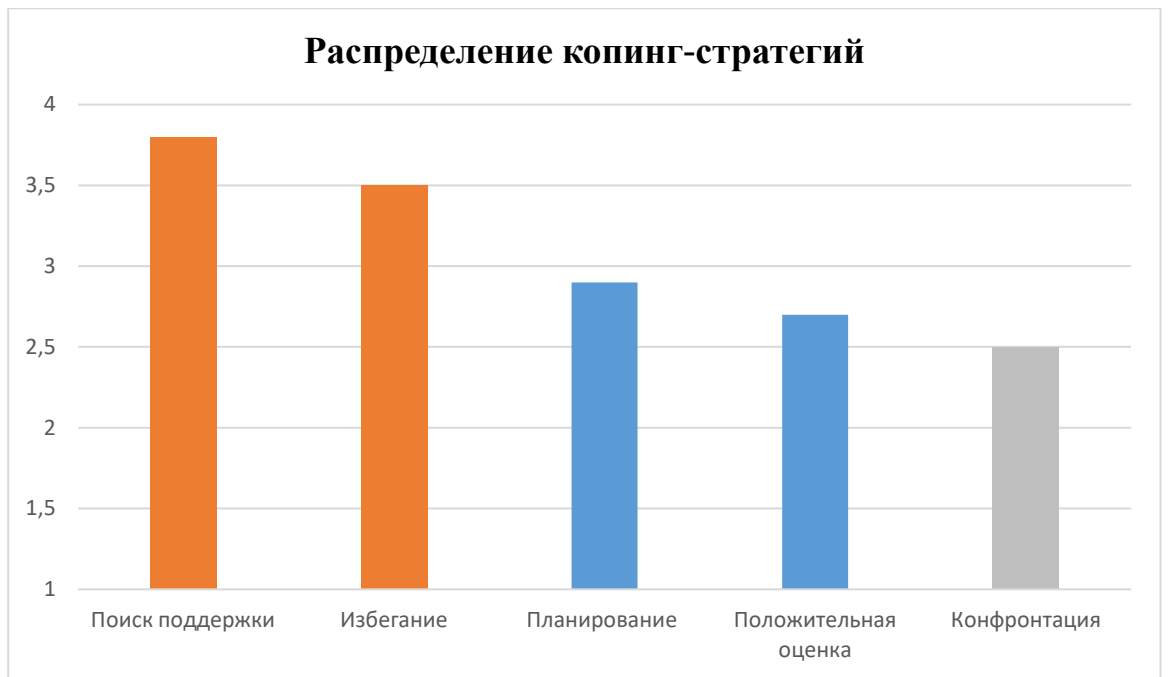
Распределение уровня стресса



2. Результаты опросника «Способы совладающего поведения» (WCQ, Lazarus & Folkman)

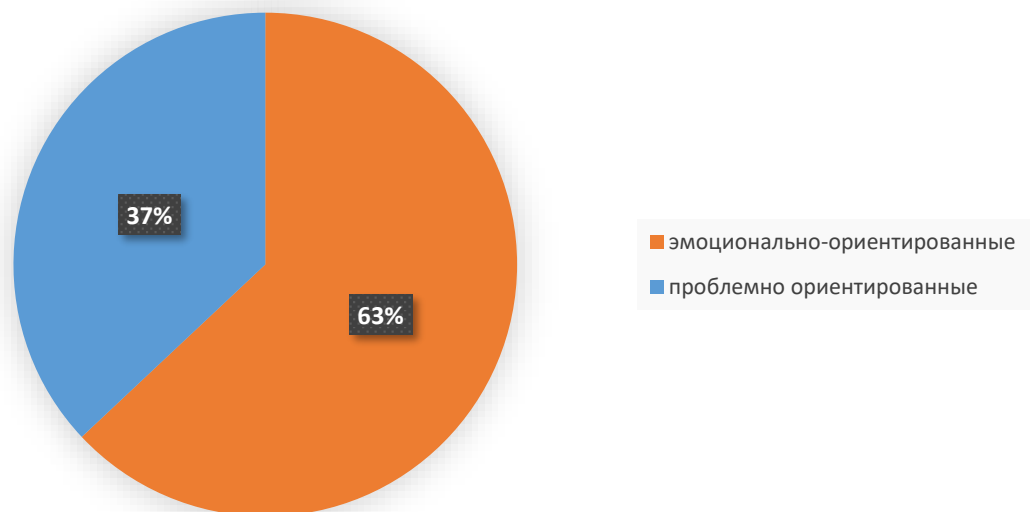
Значимые корреляции

Параметры	r	p
PSS-10 и избегание	0,52	0,001
Экстернальность и поиск поддержки	0,47	0,003
Стаж и интернальность	0,41	0,008



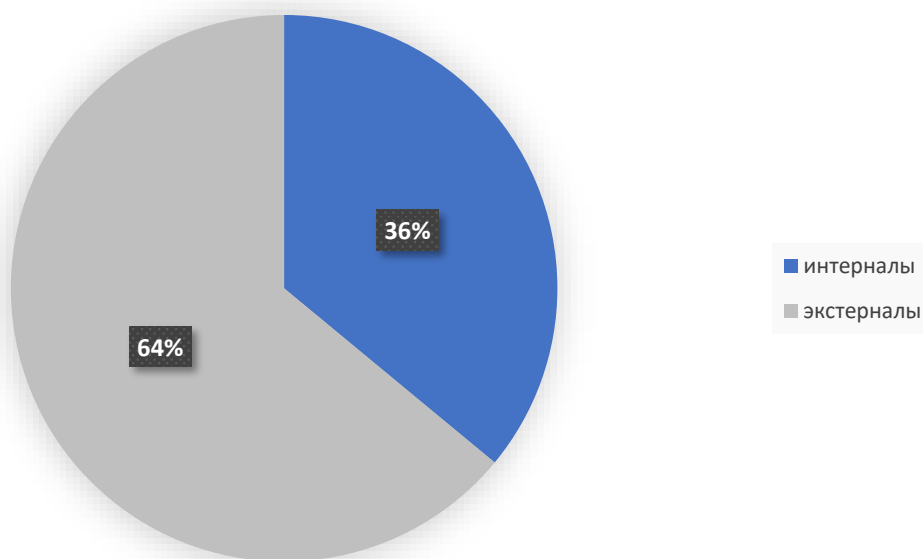
3. Результаты по шкале локуса контроля (LCS, Rotter)

Соотношение проблемно и эмоционально ориентированных копингов



4. Корреляционный анализ

Распределение локуса контроля



Статистические методы и формулы:

1. Расчет базовых показателей
2. Проверка нормальности распределения (тест Шапиро-Уилка)
3. Корреляционный анализ
4. Сравнение групп (t-критерий Стьюдента)
5. Линейная регрессия (предсказание избегания)
6. Надежность шкал (α -Кронбаха)

Интерпретация результатов:

1. Уровень стресса (PSS-10)
2. Корреляционный анализ
3. Регрессионный анализ
4. Надежность методик
5. Расчет процентов

Практические рекомендации.

1. Для HR-департамента

2. Для сотрудников
3. Для руководства
4. Для психологической службы

Заключение.

Проведенное исследование психологических механизмов совладания со стрессом у сотрудников чат-поддержки контакт-центра Совкомбанка позволило выявить ключевые закономерности, имеющие важное теоретическое и практическое значение. Полученные результаты убедительно подтверждают выдвинутую гипотезу о преобладании эмоционально-ориентированных копинг-стратегий среди сотрудников.

Основные научные выводы исследования

1. Установлена статистически значимая взаимосвязь между уровнем стресса, локуса контроля и выбором стратегий совладания.
2. Выявлены гендерные различия в восприятии стресса.
3. Доказано влияние профессионального стажа на формирование интернального локуса контроля.

Практическая значимость работы заключается в разработке комплексной системы организационных и психологических мероприятий.

Проведенное исследование вносит существенный вклад в развитие прикладной психологии труда и открывает новые возможности для оптимизации системы управления персоналом в контакт-центрах банковской сферы. Полученные результаты имеют высокий потенциал для тиражирования в других организациях с аналогичными условиями работы.

Библиографический список

Русскоязычные источники

1. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. – СПб.: Речь, 2004. – 166 с.
2. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
3. Демин А.Н. Копинг-поведение в профессиональной деятельности. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2014. – 240 с.
4. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М.: Наука, 1983. – 368 с.
5. Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения. – Кострома: КГУ, 2004. – 344 с.
6. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. – 2000. – № 3. – С. 4-21.
7. Малкина-Пых И.Г. Психология поведения в чрезвычайных ситуациях. – М.: Эксмо, 2007. – 960 с.
8. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22. – № 1. – С. 90-101.
9. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О., Осин Е.Н. Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции // Психологический журнал. – 2016. – Т. 37. – № 1. – С. 118-130.
10. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.
11. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости. – М.: Институт психотерапии, 2005. – 224 с.
12. Тарабрина Н.В. Практикум по психологии посттравматического стресса. – СПб.: Питер, 2001. – 272 с.

- 13.Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Когнитивно-бихевиоральная терапия расстройств аффективного спектра // Московский психотерапевтический журнал. – 1996. – № 4. – С. 54-87.
- 14.Шапкин С.А. Экстремальные условия профессиональной деятельности. – М.: ПЕР СЭ, 2007. – 320 с.
- 15.Шингаев С.М. Стресс в профессиональной деятельности педагогов: монография. - М.: Академия, 2018. - 214 с.
- 16.Юревич А.В. Психология профессионального стресса // Психологический журнал. – 2005. – Т. 26. – № 3. – С. 85-95.
- 17.Яковлева Е.Л. Психология развития творческого потенциала личности. – М.: Флинта, 1997. – 224 с.

Иностранные источники

- 18.Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control. – New York: Freeman, 1997. – 604 p.
- 19.Carver C.S., Scheier M.F. On the self-regulation of behavior. – Cambridge: Cambridge University Press, 1998. – 439 p.
- 20.Folkman S., Moskowitz J.T. Coping: Pitfalls and promise // Annual Review of Psychology. – 2004. – Vol. 55. – P. 745-774.
- 21.Lazarus R.S., Folkman S. Stress, appraisal, and coping. – New York: Springer, 1984. – 456 p.
- 22.Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behavior. – 1981. – Vol. 2. – P. 99-113.
- 23.Rotter J.B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement // Psychological Monographs. – 1966. – Vol. 80. – P. 1-28.
- 24.Selye H. The stress of life. – New York: McGraw-Hill, 1976. – 515 p.

Статьи и электронные ресурсы

- 25.American Psychological Association. Stress in America™ 2022: Concerned for the Future, Beset by Inflation [Электронный ресурс]. – 2022. –

URL: <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2022/concerned-future-inflation>

26. World Health Organization. Mental health at work [Электронный ресурс]. – 2022. – URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
27. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
28. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития. – М.: Академия, 2006. – 240 с.
29. Капцов А.В., Карпушина Л.В. Адаптационный потенциал личности в условиях профессионального стресса // Психологический журнал. – 2015. – Т. 36. – № 3. – С. 45-56.
30. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения [Электронный учебник]. – М.: Академия, 2004. – 304 с. – URL: http://pedlib.ru/Books/3/0296/3_0296-1.shtml
31. Коржова Е.Ю. Психология жизненных ориентаций человека. – СПб.: Изд-во РГПУ, 2006. – 384 с.
32. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях. – М.: Политиздат, 1989. – 304 с.
33. Либина А.В., Либин А.В. Стили реагирования на стресс // Психологический журнал. – 1996. – Т. 17. – № 2. – С. 70-82.
34. Муздыбаев К. Стратегии совладания с жизненными трудностями // Журнал социологии и социальной антропологии. – 1998. – Т. 1. – № 2. – С. 102-112.
35. Рассказова Е.И. Методика диагностики совладающего поведения (адаптация WCQ) [Электронный ресурс] // Психологическая диагностика. – 2015. – № 2. – С. 85-102. – URL: <https://psyjournals.ru/psychodiagnostics/2015/n2/Rasskazova.shtml>
36. Солдатова Е.Л. Копинг-стратегии в экстремальных ситуациях // Психологический журнал. – 2007. – Т. 28. – № 4. – С. 78-89.

- 37.Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека. – М.: Логос, 1996. – 320 с.
- 38.Яницкий М.С. Адаптационный процесс: психологические механизмы и закономерности динамики. – Кемерово: Кузбассвуиздат, 1999. – 184 с.