

Секция «Психология»

Восприятие организационной культуры и особенности профессионального стресса у персонала контакт-центров организаций разного типа

Куваева Ирина Олеговна

Соискатель

Уральский федеральный университет, Факультет психологии, Екатеринбург, Россия

E-mail: irina.kuvaeva@usu.ru

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что в современной организационной психологии малоразработанным остается вопрос о соотношении организационного и индивидуального уровней адаптации персонала [1, 4]. Изучение индивидуального уровня адаптации сотрудника связано с исследованием негативных проявлений профессионального стресса (далее – ПС) как индикаторов неблагополучия человека при выполнении трудовой деятельности [3, 5]. Анализ организационного уровня адаптации персонала предполагает рассмотрение макроконтекста рабочей ситуации, существенным параметром которого выступает организационная культура компаний (далее – ОК). Именно ОК обеспечивает «выживание» организаций во внешней среде и поддерживает интеграцию внутренних процессов [2, 3, 8]. В целом, комплиментарный подход при оценке основных характеристик ОК и целостных синдромов ПС является перспективным направлением в исследовании адаптированности персонала в организациях разного типа [4].

Цель нашего исследования – сравнительный анализ особенностей ПС и субъективного отношения к организационной культуре у персонала контакт-центров (на примере организаций телекоммуникационного и банковского типа). Всего в исследовании приняли участие 262 сотрудника, работающие в контакт-центрах г. Екатеринбурга (далее – КЦ). В соответствии с целью исследования в выборочной совокупности выделены следующие группы:

1. «Телеком – операторы» - сотрудники КЦ телекоммуникационной компании (149 чел. в возрасте от 18 до 57 лет со средним стажем работы в должности оператора 2,6 лет).

2. «Банк – операторы» – сотрудники КЦ различных банков (113 чел. в возрасте от 19 до 51 лет со средним стажем работы в КЦ 1,6 лет).

Для определения выраженности ПС и детализированного описания целостных синдромов стресса применялась система «Интегральная диагностика и коррекция ПС» А.Б.Леоновой [6]; для выявления качественной специфики основных характеристик ОК использовалась специализированная анкета А.Майера «Субъективная оценка ОК» в адаптации В.Чикер [7].

Проведенное исследование продемонстрировало, что в обеих группах операторов интегральные показатели стресса находятся в диапазоне выраженного уровня. «Пусковым» механизмом развития ПС у персонала КЦ организаций разного типа является негативный образ трудовой ситуации: работа воспринимается сотрудниками как однообразная, простая в содержательном плане, с недостаточной самостоятельностью и мало значимая для других подразделений. Также решающими стрессорами в развитии ПС у персонала являются жесткая регламентация труда, строгое следование стандартам корпоративного обслуживания и неэффективная «обратная связь», преимущественно

предоставляемая при ошибках и сбоях в работе сотрудника. Негативные переживания острого стресса и неконструктивное купирование напряженных рабочих ситуаций идентичны для операторов двух сравниваемых групп. При этом специфическими проявлениями ПС для телеком-операторов выступает неудовлетворенность оплатой труда, для банк-операторов – переживания хронического стресса в виде нарушения сна.

По результатам факторного анализа субъективных оценок персонала об основных характеристиках ОК выявлены качественные особенности в восприятии макроконтекста рабочей ситуации. Так, телеком-операторы отмечают следующие значимые аспекты ОК: (1) содержательно-организационные особенности работы и (2) защищенность рабочего места. Для банк-операторов привлекательными сторонами в ОК являются: (1) организационные аспекты труда, (2) перспективность работы в банковском секторе и (3) гарантированность сохранения рабочего места.

Корреляционный анализ между основными аспектами в структуре ОК и интегральным показателем ПС доказал, что интенсивность переживаемого стресса связана с особенностями ОК. В частности, для телеком-операторов привлекательность большинства аспектов ОК коррелирует с уменьшением переживания ПС. В то время как для банк-операторов только удовлетворенность содержанием деятельности и отношениями с начальником «смягчают» выраженность переживаемого ПС.

Таким образом, проведенное исследование установило, что операторы контакт-центров телекоммуникационного и банковского типа имеют идентичные «зоны риска» в развитии ПС и различное восприятие основных характеристик макроконтекста рабочей ситуации. Полученные данные могут стать основанием для разработки и внедрения оптимизационных программ, ориентированных на повышение адаптационных возможностей у персонала контакт-центров организаций разного типа.

Литература

1. Артамонова Л.Н., Леонова А.Б. Организационный стресс у сотрудников банка // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 14. Психология. 2009. № 1. С. 39 – 52.
2. Занковский А.Н. Организационная психология. М.: ФОРУМ. 2009.
3. Картрайт С., Купер К.Л. Стресс на рабочем месте / Пер. с англ. Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр. 2004.
4. Кисель А.Ф., Леонова А.Б. Организационная культура и особенности проявлений профессионального стресса у сотрудников современных российских организаций // Психология совладающего поведения : материалы II Междунар. науч.-практ. конф. В 2 т. Т. 2 / отв. ред.: Т. Л. Крюкова, М. В. Сапоровская, С. А. Хазова. Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2010. С. 109 – 111.
5. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75 – 85.
6. Леонова А.Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): методическое руководство. СПб.: ИМАТОН. 2006.

7. Чикер В.А. Психологическая диагностика организации и персонала. СПб.: Питер. 2003.
8. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. 3-е изд. / Пер. с англ. Под ред. Т.Ю.Ковалевой. СПб.: Питер. 2012.

Слова благодарности

Автор выражает благодарность научному руководителю, профессору Анне Борисовне Леоновой