

ЗВ'ЯЗОК ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ З МОТИВАЦІЮ ТА РІВНЕМ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ОПЕРАТОРІВ КОЛ-ЦЕНТРУ

У сучасних умовах ключовим активом будь-якої організації є персонал. Одними з найголовніших аспектів, які забезпечують ефективність трудової діяльності співробітників, є мотивація та рівень задоволеності роботою. Якщо суб'єкт праці незадоволений своєю роботою, це відображається на його мотивації до виконання професійних обов'язків. Негативне ставлення до діяльності та отриманих результатів приводить до професійного вигорання.

Згідно «мотиваційно-гігієнічної» теорії задоволеності працею Ф. Херцберга є дві групи факторів, які мотивують до праці. Перша група «фактори гігієни» – всі зовнішні умови (стосунки з колегами та керівництвом, умови праці, оплата), друга група «мотиваційні» фактори – зміст праці, досягнення у роботі, визнання. Покращення «факторів гігієни» стимулює, але лише на короткий проміжок часу. Головним стимулятором, на думку Ф. Херцберга, є зміст самої праці, потреба у визнанні, можливість кар'єрного росту, почуття відповідальності, самореалізація [1, с 90]. Вивченням проблеми рівня задоволеності працею також займалися Д. Мак-Грегор, А. Маслоу, Е. Мейо, Г. Форд.

Термін «вигорання» вперше був запропонований Г. Фрейденбергом, який описав його як розчарованість, втому, емоційне виснаження робітників. Подальше вивчення синдрому вигорання було здійснено американськими вченими Х. Маслач та С. Джексон, які виділили, що вигорання проявляється в трьох групах переживань: емоційне виснаження – переживання спустошеності та безсилля; деперсоналізація – погіршення стосунків з оточуючими (грубість, цинічність, байдужість); редукція власних досягнень – втрата сенсу і бажання розвиватися та самовдосконалюватися, заниження власних досягнень [2, с7]. Також вивченням професійного вигорання займалися В. Бойко, Н. Водоп'янова.

Для проведення дослідження було обрано групу операторів кол-центру.

Для емпіричного дослідження було обрані такі методики: 1) мотивація професійної діяльності К. Замфір (в модифікації А. Реана); 2) інтегральна задоволеність працею А. Батаршева; 3) методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко; 4) методика діагностики професійного вигорання Х. Маслач, С. Джексон МВІ(адаптація Н. Водоп'янової).

Гіпотеза: чим вищий рівень задоволеності працею у операторів кол-центру, тим нижчий рівень професійного вигорання.

Математико-статистичний метод обробки результатів: кореляційний метод.

Список літератури

1. Розанова В.А. Психологія управління / В.А. Розанова. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Ситез». – 1999. – 352 с.
2. Старченкова Е., Водоп'янова Н. Синдром вигорання: діагностика и профилактика. 2-е изд.: Питер; СПб.; 2008 – 286 с.

*Науковий керівник: Вашека Т.В.,
канд. психол. наук, доцент*

