

## **ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ ОПЕРАТОРОВ КОЛЛ-ЦЕНТРА НА ОСНОВЕ СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**Соболева Ю. В., Мамонова Е. Б.**

В исследовании проведен сравнительный анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме изученности эмоциональной сферы операторов колл-центра. В ходе проведенного анализа была изучена отечественная и зарубежная литература в одинаковом количественном соотношении по 35 источников соответственно. К основным характеристикам, по которым проводился сравнительный анализ относятся следующие: наиболее изучаемые отдельные компоненты эмоциональной сферы операторов колл-центра (тревожность, фрустрация, агрессивность, выгорание, а также особенности проявления психологического стресса и развитие самоактуализации личности); наличие эмпирического исследования или только результат теоретического обоснования литературы; степень изученности данной проблематики, а также степень вовлеченности авторов на сегодняшний день; сходства и отличия, наблюдаемые в результате проведенного анализа. На основе проведенного сравнительного анализа отечественной и зарубежной литературы представлены характерные особенности и сделаны выводы, которые являются специфическими для представителей изучаемых направлений в литературе.

Ключевые слова: эмоциональная сфера, оператор колл-центра, отечественная и зарубежная литература, стресс, тревожность, фрустрация, агрессивность, выгорание, самоактуализация.

## **THE PECULIARITIES OF THE MANIFESTATION OF THE EMOTIONAL SPHERE OF CALL-CENTER OPERATORS ON THE BASIS OF A COMPARATIVE ANALYSIS OF DOMESTIC AND FOREIGN LITERATURE**

**Soboleva Y. V., Mamonova E. B.**

The study carried out a comparative analysis of domestic and foreign literature on the problem of studying the emotional sphere of call center operators. In the course of the analysis, domestic and foreign literature was studied in the same quantitative ratio of 35 sources, respectively. The main characteristics according to which the comparative analysis was carried out include the following: the most studied individual components of the emotional sphere of call center operators (anxiety, frustration, aggressiveness, burnout, as well as features of the manifestation of psychological stress and the development of self-actualization of personality); the presence of empirical research or only the result of theoretical justification of the literature; the degree of study of this problem, as well as the degree of involvement of the authors to date; similarities and differences observed as a result of the analysis. Based on the comparative analysis of domestic and foreign literature, characteristic features are presented and conclusions are drawn that are specific to representatives of the studied areas in literature.

Keywords: emotional sphere, call-center operator, domestic and foreign literature, stress, anxiety, frustration, aggressiveness, burnout, self-actualization.

### **Введение**

Колл-центры на сегодняшний день считаются важным каналом доступа к клиентам, а также важным источником информации, связанной с клиентами.

Чуть более чем за два десятилетия колл-центры изменили направления и конфигурацию интерактивного обслуживания клиентов в развитых странах. Известно, что в англоязычном мире, особенно в Соединенных Штатах колл-центры получили наиболее раннее распространение по сравнению с другими странами [12].

Работа колл-центра предполагает наличие у человека высокого уровня устойчивого межличностного взаимодействия с клиентами, что может приводить к эмоциональному выгоранию, вербальной агрессии и как следствие к профессиональному стрессу.

Сотрудники службы поддержки находятся под постоянным негативным и даже агрессивным влиянием со стороны клиентов. Кроме того, сама форма работы предполагает жесткий регламент, строгий контроль со стороны руководителя и разнообразие выполняемых задач.

Поэтому большое внимание на текущий момент уделяется стратегиям регуляции эмоций в зависимости от ситуаций. Но важно отметить, что сотрудник колл-центра должен обладать способами регулирования не только собственных эмоций, но и должен управлять эмоциями других людей. Анализ выявляет ряд стратегий (например, групповые действия, провокации, утешение), которые при последовательном использовании вызывают сначала эмоциональную потерю контроля у индивида, а затем положительные эмоции [21].

Не умение оператора управлять собственными эмоциями во время конфликтной ситуации отрицательно влияет на качество и продуктивность рабочего времени, которое напрямую влияет на заработную плату [8].

Изучению эмоций операторов call-центра принадлежат многочисленные работы, как отечественных, так и зарубежных ученых.

Среди отечественных представителей, которые занимаются исследованием эмоциональной сферы операторов колл-центра можно отметить следующих авторов: Е. В. Белова, Е. В. Зинченко, Л. В. Винокуров, Д. А. Левин (личностные особенности специалистов call-центра); Е. Н. Бочкарева, А. К. Манукян, Е. Я. Матюшкина (профессиональное выгорание операторов контактного центра); С. В. Феоктистова, И. В. Кулева (особенности профессионального стресса у сотрудников колл-центра) и другие.

К зарубежным авторам, посвятившим свои работы изучению данной проблематики, можно отнести следующих: Wegge Juergen, Vogt Joachim, Wecking Christiane, T. Kontogiannis (изучали стресс в работе колл-центра); Filipa Castanheira, Maria Jose Chambel, Noel O'Mara (снижение выгорания у сотрудников колл-центра); Karel Picard, Michel Cossette, Denis Morin, Maria Jose Chambel, Filipa Castanheira (эмоциональное истощение у сотрудников контактных центров) и другие.

Таким образом, актуальность исследования заключается в значительном скачке и росте системы контакт-центров в различных областях, что, следовательно, может привести к психологическим трудностям, с которыми столкнутся операторы. Для профилактики и дальнейшего преодоления проблем у специалистов службы поддержки важно проанализировать изученность данной проблематики с разных сторон, определить направления дальнейшей работы и наметить пути преодоления трудностей в работе.

## **Материалы и методы**

Целью нашего исследования является проведение теоретического сравнительного анализа между отечественными и зарубежными литературными источниками. Исследование осуществлялось на основе анализа 70 научных статей (35 отечественных и 35 зарубежных).

В работе использовались следующие методы: Общенаучный метод: анализ научной и методической литературы, обобщение, сравнение и систематизация.

## **Результаты исследования**

В ходе анализа были обнаружены следующие отличительные особенности между отечественной и зарубежной литературой по данной проблематике. Так, например, в зарубежной литературе эмоциональная сфера операторов call-центра рассматривается с таких позиций как:

1) Эмоциональный диссонанс, испытываемый в работе call-центра. Обнаружено, что эмоциональный диссонанс связан с более низкой трудовой мотивацией и благополучием. Авторами так же были изучены следующие показатели: позитивная аффективность (РА), негативная аффективность (NA) операторов и вербальная агрессия клиентов, что было концептуализировано как корреляты эмоционального диссонанса [17].

2) Распространенность стресса, депрессии и тревожных расстройств у операторов. Были обнаружены такие результаты: распространенность травматического стресса составляет 8,5% для умеренного и 2,8% для тяжелого стресса. В общей сложности 11,3% диспетчеров показали положительный результат на посттравматический стрессовое расстройство (ПТСР), 15,5% - на депрессию и 7,0% - на тревожные расстройства [18].

Так же профессиональный стресс, депрессия и эмоции изучались в другой статье, авторами которой являются Hyeonjin Oh, Hyeon Park, Sunjoon Woo. В ходе исследования были обнаружены так же высокие показатели уровня стресса, а именно более половины участников (из 306 сотрудников) сообщили о высоких уровнях депрессии, тревоги и стресса [15].

Профессиональный стресс изучен и в статье Noel O'Mara. В ней отмечено, что социальные факторы окружающей среды определены как потенциальные стрессоры [20].

3) Изучался ролевой стресс как фактор, влияющий на производительность и удовлетворенность сотрудников. Было обнаружено, что, в частности, измерение автономии расширения прав и возможностей оказывает влияние на снижение стресса. Было установлено, что удовлетворенность работой способствует производительности труда. Кроме того, было обнаружено, что удовлетворенность работой снижает намерения текучести, прямо и косвенно через организационные обязательства [22].

4) Другое исследование было направлено на изучение выгорания у сотрудников call-центра. Показано, что система вовлечения персонала снижает эмоциональное выгорание работников,

поскольку она смягчает требования к работе, связанные с эмоциональным диссонансом и количественными требованиями [13].

Подобное исследование было проведено другими авторами, которые изучали влияние типа контракта (временная или постоянная занятость) на взаимосвязь между эмоциональным истощением и индивидуальной успеваемостью, оцениваемой руководителем. Была обнаружена связь между эмоциональным истощением и индивидуальной производительностью, оцениваемой руководителем, зависит от типа контракта [19].

5) Были изучены личностные черты сотрудников, влияющие на эффективность в работе. Было показано следующее: две личностные черты — добросовестность и эмоциональная стабильность - оказывают положительное влияние на организационную идентификацию как входящих, так и исходящих агентов колл-центров, может быть использовано для улучшения процессов подбора персонала в колл-центрах всех типов [14].

б) Эмоции были исследованы с позиции аффективности. Была обнаружена прямая зависимость между аффективным поведением и влиянием на возбуждение эмоций и настроения на работе, которые, в свою очередь, совместно определяют удовлетворенность работой сотрудников [23].

Что же касается изученности эмоциональной сферы операторов call-центра со стороны отечественных авторов, то здесь можно выделить следующие особенности в исследованиях:

1) Изучалась эмоциональная сфера личности как структура и её составляющие компоненты. Главным компонентом выделяется эмоциональное благополучие, определяющее, в конечном итоге, успешность профессиональной деятельности индивида [1, 5].

2) Эмоциональная сфера изучалась со стороны профессионального выгорания. Так была выявлена интересная закономерность, что высокий уровень профессионального выгорания связан с низким уровнем всех компонентов эмоционального интеллекта [2, 3].

Синдром эмоционального выгорания так же был рассмотрен как проблема самоактуализации личности в сфере помогающих профессий [6].

Профессиональное выгорание было рассмотрено ещё в статье Е. Н. Бочкаревой. В результате исследования была установлена отрицательная взаимосвязь между компонентами профессионального выгорания (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений) эмоциональным интеллектом сотрудников [4].

3) Особое внимание уделяется изучению профессионального стресса у сотрудников колл-центра. Авторы С. В. Феоктистова, И. В. Кулева. рассматривают особенности профессионального стресса у сотрудников колл-центра в зависимости от уровня ответственности [10].

4) Так же личность операторов call-центра рассматривалась с точки зрения ценностно – мотивационной сферы [7].

В статье Т. Л. Шабановой и Е. С. Сазиковой представлены результаты исследования влияния мотивационно-личностных качеств на процесс профессиональной адаптации у операторов колл-центра. (внешней отрицательной мотивации). Приведены результаты корреляционного анализа, свидетельствующие о наличии значимых связей между мотивационно-личностными качествами: внутренним контролем, доминированием, внешней и внутренней положительной мотивацией, - и показателями адаптации, социализации, эмоционального комфорта у адаптантов [11].

Особое внимание в отечественных статьях уделяется способам и развитию эмоциональной стабильности у сотрудников контактных центров. Подобная линия направления проблематики была обнаружена и среди зарубежных авторов, что свидетельствует об особой значимости, которую занимают техники, стратегии управления и регуляции эмоций. Так, например, интересным оказалась музыкотерапия. Выявлена связь эффективности применения различных музыкальных программ при коррекции психического состояния операторов и свойств нервной системы [9].

### **Обсуждение и заключение**

В результате проведенного сравнительного анализа отечественных и зарубежных научных исследований были выявлены значительные отличия в изученности эмоциональной сферы операторов call-центра. Так, например, была обнаружена следующая закономерность, что в отечественной литературе данная тема больше изучена с позиции теоретического обоснования проблемы. В зарубежной литературе можно наблюдать описание изучаемой проблематики с точки зрения практических проявлений на основе проведенных эмпирических исследований. Такая закономерность может свидетельствовать о том, что изученность особенностей проявления эмоциональной сферы операторов call-центра носит не целостный характер поэтому мы не можем говорить о всестороннем изучении проблемы как в отечественной, так и зарубежной литературе.

Итак, на основе изученных 35 зарубежных литературных источников нами выявлено, что основными компонентами эмоциональной сферы сотрудников call-центра являются: профессиональный стресс, вербальная агрессия, депрессия, тревожность, истощение и выгорание. Наибольшую изученность занимает стресс. Так 8 из 35 источников (23%) направили своё исследование на изучение особенностей стресса у представителей контактных центров.

Что касается отечественных авторов, то было обнаружено, что 8 из 35 изученных отечественных источников (23%) направлены на изучение профессионального выгорания у сотрудников контактных центров.

Ещё одной закономерностью было выявлено, что настроение и поведение клиентов коррелирует с эмоциональными проявлениями операторов call-центра. Было обнаружено, что недружественное поведение клиентов приводит к большей нагрузке и снижению производительности звонков, чем дружелюбное поведение клиентов [16]. В свою очередь специфическое поведение агентов (например, улыбка клиентам) так же коррелирует с поведением клиентов, что свидетельствует об эмоциональном заражении.

Так же особое внимание в зарубежных исследованиях занимает место регуляция эмоций операторов call-центра и управление эмоциями других людей. Значительную часть исследований занимают работы, направленные на изучение стратегии управления эмоциями, ориентированные на клиента. Особое значение уделяется автоматическому способу регулирования эмоций и практикам человеческих ресурсов (HR).

Так в зарубежной литературе, как было написано выше фокус внимания смещен на профессиональный стресс, а в отечественной – на профессиональное выгорание.

Ещё одной особенностью, отличающую исследования отечественных авторов от зарубежных по проблеме особенностей проявления эмоциональной сферы операторов call-центра является теоретическое и эмпирическое обоснование. Среди изученных отечественных литературных источников оказалось, что только 12 (34%) подкреплены эмпирическим исследованием, так оставшиеся 23 (66%) представляют собой только теоретическое описание изучаемой проблематики.

Среди проанализированных зарубежных литературных источников можно увидеть обратную тенденцию, так 20 (57%) то есть больше половины изученных статей представили практические результаты, проводимых исследований. И только 15 (43%) источников имеют лишь теоретическое обоснование.

Среди как отечественных, так и зарубежных исследований одно остается неизменным – это то, что эмоции играют важную роль в жизни человека и существенным образом влияют на его профессиональную деятельность. Необходимо отметить, что несмотря на наличие множества научных трудов как зарубежных, так и отечественных ученых, посвященных изучению эмоциональной сферы человека, до сих пор в психологии ощущается недостаток исследований, в которых предметом изучения являлась взаимосвязь эмоциональной сферы и профессиональной деятельности личности.

Таким образом, на основе проведенного анализа отечественных и зарубежных научных исследований по проблеме изучения особенностей проявления эмоциональной сферы

операторов call-центра можно сделать следующие выводы. Во-первых, выявлены разные направления исследований. Так в отечественной литературе одной из основных линий является профессиональное выгорание, в зарубежной – стресс специалистов службы поддержки. Такая разноплановость может быть связана с тем, что колл-центры большую популярность и раннее появление получили за рубежом. Так в России данная профессия считается относительно молодой и малоизученной, но быстро распространяющейся. Отсюда вытекает и следующий вывод, во-вторых, было обнаружено, что отечественных авторов привлекает больше теоретическое обоснование, так зарубежные исследования свои работы связывают с проведением эмпирических исследований. В-третьих, одним из схожих направлений в исследованиях неизменно остается изучение стратегий, механизмов и способов регуляции, преодоления и создания эмоционального благополучия у сотрудников call-центра.

### **Список использованных источников**

1. Белова Е. В., Зинченко Е. В. Личностные особенности специалистов call-центра в связи с объективными и субъективными показателями успешности их профессиональной деятельности // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). 2016 №12 (68). С. 94-113.
2. Бочкарева Е. Н. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2016 Т. 13 №3. С. 576-587.
3. Бочкарева Е. Н. Компоненты выгорания и стратегии поведения в стрессовых ситуациях операторов контактного центра // Организационная психология. 2016 Т.6. №2. С.75-88.
4. Бочкарева Е. Н. Профессиональное выгорание и эмоциональный интеллект операторов контактного центра // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2015 С. 97-101.
5. Гурьев М. Е. Сущность и структура эмоциональной сферы личности // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. 2014 С. 1-18.
6. Залевский Г. В., Галажинский Э. В., Умняшкина С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) // Сибирский психологический журнал. 2001 № 14-15. С. 68-71.
7. Малышев И. В. Ценностно – мотивационный компонент развития синдрома эмоционального выгорания в экстремальных условиях профессиональной деятельности // Ученые записки. 2009 Т. 2 Сер. Психология. Педагогика. № 3-4 (7-8). С. 43-47.

8. Мамонова Е. Б., Соболева Ю. В. Изучение особенностей проявления эмоциональной сферы операторов колл-центра // Нижегородский психологический альманах. 2021. Том 1. № 1. С. 100-109.
9. Смольянинова С. В. Психофизиологическое обоснование выбора музыкальных программ для коррекции психического состояния операторов с разными свойствами нервной системы. Автореф. дис. канд. псих. наук. СПб., 2018 28 с.
10. Феоктистова С.В., Кулева И.В. Особенности профессионального стресса у сотрудников колл-центра с разным уровнем ответственности // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2015 № 4 С. 110-114.
11. Шабанова Т. Л., Сазикова Е. С. Мотивационно-личностные качества как факторы успешной профессиональной адаптации у операторов колл-центра // Нижегородский психологический Альманах. 2020 Т.1. №2. С. 125-134.
12. Blackwell W. Колл-центры // Энциклопедия глобализации Уайли-Блэквелла. 2012. URL <https://doi.org/10.1002/9780470670590.wbeog058> (дата обращения: 29.04.2022).
13. Castaneira F., Jose Chambel M. Снижение выгорания в колл-центрах с помощью практики HR // Журнал управление людскими ресурсами. 2010. Том 49. Выпуск 6. С. 1047 – 1065.
14. Echchakui S. Устранение различий между входящими и исходящими агентами для эффективного управления центром обработки вызовов // Глобальный бизнес и организационное совершенство. 2016. Том 36. Выпуск 1. С. 70 – 86.
15. Hyun Ch., Hyun P., Son B. Состояние психического здоровья и его предикторы среди сотрудников колл-центра: перекрестное исследование // 2017. Том 19. Выпуск 2. С. 228 – 236.
16. Jurgen W., Joachim F., Wäcking C. Customer. Стресс, вызванный клиентом в работе колл-центра: сравнение аудио- и видеоконференцсвязи // Журнал профессиональной и организационной психологии. 2007. С. 693-712.
17. Jurgen W., Rolf W., Bernstorff K. Эмоциональный диссонанс в работе колл-центра // Журнал управленческой психологии. 2010. Выпуск 6. С. 596-619.
18. Kinderman D, Monique S, Ede N, Greinacher A, Krantz A, Nickendey A, Friedrich G, Nickendey K. Распространенность и факторы риска вторичного травматического стресса у лиц, принимающих экстренные вызовы, и диспетчеров – кросс-секционное исследование // Европейский журнал психо-травматологии. 2020. Выпуск 1.
19. Kuiper N., Chestnut F., Witte G., Chambel M. Многогрупповой анализ ассоциаций между эмоциональным истощением и индивидуальной производительностью руководителя: временные и постоянные работники колл-центра // Журнал управление человеческими ресурсами. 2014. Том 53. Выпуск 4. С. 623 – 633.



20. O'Mara N. Профессиональный стресс и использование VDU: обзор. Азиатско-Тихоокеанский журнал человеческих ресурсов. 1988. Том 26. Выпуск 2. С. 35 – 44.
21. Peggy A. Управление эмоциями других // Символическое взаимодействие. 1996. Том 19. Выпуск 2. С. 85 – 109.
22. Ruyster K., Wenzels M., Feinberg R. Ролевой стресс в колл-центрах: его влияние на производительность и удовлетворенность сотрудников // Журнал интерактивного маркетинга. 2001. Том 15. Выпуск 2. С. 23 – 35.
23. Wrede Y., Dick R., Fisher G., West M., Dawson D. Проверка основных допущений теории аффективных событий (АЕТ) в работе колл-центра // Британский журнал менеджмента. Том 17. Выпуск 3. С. 237 – 254.

## References

1. Belova E. V., Zinchenko E. V. Lichnostnyye osobennosti spetsialistov call-tsentra v svyazi s obyektivnymi i subyektivnymi pokazatelyami uspehnosti ikh professionalnoy deyatel'nosti [Personal characteristics of call center specialists in connection with objective and subjective indicators of the success of their professional activities]. // Sovremennyye issledovaniya sotsialnykh problem (elektronnyy nauchnyy zhurnal). 2016 №12 (68). S. 94-113. (in Russian)
2. Bochkareva E. N. Vzaimosvyaz professionalnogo vygoraniya i emotsionalnogo intellekta sotrudnikov kontaktnogo tsentra [The relationship between professional burnout and emotional intelligence of contact center employees]. // Psikhologiya. Zhurnal Vysshey shkoly ekonomiki. 2016 T. 13 №3. S. 576-587. (in Russian)
3. Bochkareva E. N. Komponenty vygoraniya i strategii povedeniya v stressovykh situatsiyakh operatorov kontaktnogo tsentra [Components of burnout and strategies of behavior in stressful situations of contact center operators]. // Organizatsionnaya psikhologiya. 2016 T.6. №2. S.75-88. (in Russian)
4. Bochkareva E. N. Professionalnoye vygoraniye i emotsionalnyy intellekt operatorov kontaktnogo tsentra [Professional burnout and emotional intelligence of contact center operators]. // Psikhologiya i pedagogika: metodika i problemy prakticheskogo primeneniya. 2015 S. 97-101. (in Russian)
5. Guryev M. E. Sushchnost i struktura emotsionalnoy sfery lichnosti [The essence and structure of the emotional sphere of personality]. // Lichnost. semia i obshchestvo: voprosy pedagogiki i psikhologii. 2014 S. 1-18. (in Russian)
6. Zalevskiy G. V., Galazhinskiy E. V., Umnyashkina S. V. Sindrom emotsionalnogo vygoraniya kak problema samoaktualizatsii lichnosti (v sfere pomagayushchikh professiy) [Emotional

- burnout syndrome as a problem of self-actualization of personality (in the field of helping professions)]. // *Sibirskiy psikhologicheskiy zhurnal*. 2001 № 14-15. S. 68-71. (in Russian)
7. Malyshev I. V. Tsennostno – motivatsionnyy komponent razvitiya sindroma emotsionalnogo vygoraniya v ekstremalnykh usloviyakh professionalnoy deyatel'nosti [Value – motivational component of the development of emotional burnout syndrome in extreme conditions of professional activity]. // *Uchenyye zapiski*. 2009 T. 2 Ser. Psikhologiya. Pedagogika. № 3-4 (7-8). S. 43-47. (in Russian)
  8. Mamonova E. B., Soboleva Yu. V. Izucheniye osobennostey proyavleniya emotsionalnoy sfery operatorov koll-tsentra [Study of the peculiarities of the emotional sphere of call center operators]. // *Nizhegorodskiy psikhologicheskiy almanakh*. 2021. Tom 1. № 1. S. 100-109. (in Russian)
  9. Smolianinova S. V. Psikhofiziologicheskoye obosnovaniye vybora muzykalnykh programm dlya korrektsii psikhicheskogo sostoyaniya operatorov s raznymi svoystvami nervnoy sistemy [Psychophysiological justification of the choice of musical programs for the correction of the mental state of operators with different properties of the nervous system]. Avtoref. dis. kand. psikh. nauk. SPb.. 2018 28 s. (in Russian)
  10. Feoktistova S.V., Kuleva I.V. Osobennosti professionalnogo stressa u sotrudnikov koll-tsentra s raznym urovnem otvetstvennosti [Features of professional stress among call center employees with different levels of responsibility]. // *Vestnik Tverskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*. 2015 № 4 S. 110-114. (in Russian)
  11. Shabanova T. L., Sazikova E. S. Motivatsionno-lichnostnyye kachestva kak faktory uspeshnoy professionalnoy adaptatsii u operatorov koll-tsentra [Motivational and personal qualities as factors of successful professional adaptation of call center operators]. // *Nizhegorodskiy psikhologicheskiy Almanakh*. 2020 T.1. №2. S. 125-134. (in Russian)
  12. Blackwell W. Koll-tsentry [Call centers]. // *Entsiklopediya globalizatsii Uayli-Blekvella*. 2012. URL <https://doi.org/10.1002/9780470670590.wbeog058> (data obrashcheniya: 29.04.2022). (in Russian)
  13. Castaneira F., Jose Chambel M. Snizheniye vygoraniya v koll-tsentrakh s pomoshchyu praktiki HR [Reducing burnout in call centers with the help of HR practice]. // *Zhurnal upravleniye lyudskimi resursami*. 2010. Tom 49. Vypusk 6. S. 1047 – 1065. (in Russian)
  14. Echchakui S. Ustraneniye razlichiy mezhdru vkhodyashchimi i iskhodyashchimi agentami dlya effektivnogo upravleniya tsentrom obrabotki vyzovov [Eliminate differences between incoming and outgoing agents for efficient call center management]. // *Globalnyy biznes i organizatsionnoye sovershenstvo*. 2016. Tom 36. Vypusk 1. S. 70 – 86. (in Russian)

15. Hyun Ch., Hyun P., Son B. Sostoyaniye psikhicheskogo zdorovia i ego prediktory sredi sotrudnikov koll-tsentra: perekrestnoye issledovaniye [Mental health status and its predictors among call center employees: a cross-sectional study]. // 2017. Tom 19. Vypusk 2. S. 228 – 236. (in Russian)
16. Jurgen W., Joachim F., Wäcking C. Customer. Stress. vyzvannyi kliyentom v rabote koll-tsentra: sravneniye audio- i videokonferentssvyazi [Stress caused by the client in the work of the call center: comparison of audio and video conferencing]. // Zhurnal professionalnoy i organizatsionnoy psikhologii. 2007. S. 693-712. (in Russian)
17. Jurgen W., Rolf W., Bernstorf K. Emotsionalnyy dissonans v rabote koll-tsentra [Emotional dissonance in the work of the call center]. // Zhurnal upravlencheskoy psikhologii. 2010. Vypusk 6. S. 596-619. (in Russian)
18. Kinderman D, Monique S, Ede N, Greinacher A, Krantz A, Nickendey A, Friedrich G, Nickendey K. Rasprostranennost i faktory riska vtorichnogo travmaticheskogo stressa u lits. prinyimayushchikh ekstremnyye vyzovy. i dispetcherov – kross-sektsionnoye issledovaniye [Prevalence and risk factors of secondary traumatic stress in emergency call takers and dispatchers – cross-sectional study]. // Evropeyskiy zhurnal psikho-travmatologii. 2020. Vypusk 1. (in Russian)
19. Kuyper N., Chestnut F., Witte G., Chambel M. Mnogogruppovoy analiz assotsiatsiy mezhdru emotsionalnym istoshcheniyem i individualnoy proizvoditelnostyu rukovoditelya: vremennyye i postoyannyye rabotniki koll-tsentra [Multigroup analysis of associations between emotional exhaustion and individual performance of a manager: temporary and permanent call center employees]. // Zhurnal upravleniye chelovecheskimi resursami. 2014. Tom 53. Vypusk 4. S. 623 – 633. (in Russian)
20. O'Mara N. Professionalnyy stress i ispolzovaniye VDU: obzor [Occupational stress and VDU usage: an overview]. Aziatsko-Tikhookeanskiy zhurnal chelovecheskikh resursov. 1988. Tom 26. Vypusk 2. S. 35 – 44.
21. Peggy A. Thoits Upravleniye emotsiyami drugikh [Managing the emotions of others]. // Simvolicheskoye vzaimodeystviye. 1996. Tom 19. Vypusk 2. S. 85 – 109. (in Russian)
22. Ruyter K., Wenzels M., Feinberg R. Rolevoy stress v koll-tsentrah: ego vliyaniye na proizvoditelnost i udovletvorennost sotrudnikov [Role stress in call centers: its impact on productivity and employee satisfaction]. // Zhurnal interaktivnogo marketinga. 2001. Tom 15. Vypusk 2. S. 23 – 35. (in Russian)
23. Wrede Y., Dick R., Fisher G., West M., Dawson D. Proverka osnovnykh dopushcheniy teorii affektivnykh sobytiy (AET) v rabote koll-tsentra [Verification of the basic assumptions of the

theory of effective events (AET) in the work of the call center]. // Britanskiy zhurnal menedzhmenta. Tom 17. Vypusk 3. S. 237 – 254. (in Russian)

---

*Соболева Юлия Владимировна*, магистрант Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [iulia.sobolieva.98@mail.ru](mailto:iulia.sobolieva.98@mail.ru)

*Мамонова Елена Борисовна*, кандидат психологических наук, доцент Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, тел. 89107955615, e-mail: [meb800@mail.ru](mailto:meb800@mail.ru)

---

*Soboleva Yulia Vladimirovna*, Master's student Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [iulia.sobolieva.98@mail.ru](mailto:iulia.sobolieva.98@mail.ru)

*Mamonova Elena Borisovna*, Ph.D. in Psychology, Associate Professor Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, telephone 89107955615, e-mail: [meb800@mail.ru](mailto:meb800@mail.ru)

---

*Практическая психология*