



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА · ПСИХОЛОГИЯ

Профилактика эмоционального выгорания сотрудников контакт-центра

Исследование уровня эмоционального выгорания операторов,
разработка и апробация программы профилактики в условиях
реальной компании.

АВТОР

Соколова Анна Игоревна

РОЛЬ

Научный руководитель: канд. психол. наук Ветров П. С.

АУДИТОРИЯ

Направление «Психология» · 2026

АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Выгорание операторов — кадровая и экономическая проблема

Контакт-центры ежедневно сталкиваются с высокой текучестью кадров — до 40% в год. До 50% операторов испытывают симптомы эмоционального выгорания, что напрямую снижает качество обслуживания клиентов и ведёт к прямым экономическим потерям компании: затраты на подбор, обучение и адаптацию новых сотрудников растут.

- ◆ Профилактика выгорания — инвестиция в стабильность команды и качество сервиса



Цель и задачи исследования

01

Цель

Разработать и апробировать программу профилактики эмоционального выгорания сотрудников контакт-центра.

02

Задача 1

Изучить теоретические основы эмоционального выгорания и подходы к его профилактике.

03

Задача 2

Провести диагностику уровня эмоционального выгорания у операторов контакт-центра.

04

Задача 3

Разработать и внедрить программу профилактики эмоционального выгорания.

05

Задача 4

Оценить эффективность программы по результатам повторной диагностики.

— ИССЛЕДОВАНИЕ

Объект и предмет исследования

01

Объект исследования

Эмоциональное выгорание сотрудников контакт-центра
компании «Линия связи»

02

Предмет исследования

Профилактика эмоционального выгорания операторов
контакт-центра

Методы диагностики и анализа



Опросник Маслач

Стандартизированный опросник эмоционального выгорания (MBI), адаптированный для русскоязычной выборки



Анкетирование

Авторская анкета для сбора социально-демографических данных и субъективной оценки условий труда



Статистическая обработка

Обработка данных с применением непараметрического критерия Вилкоксона для связанных выборок

84 оператора контакт-центра АО «Линия связи»

84

84 оператора

выборка исследования

окт 2025

октябрь 2025

первичная диагностика

4 мес

ноябрь 2025 — февраль 2026

программа профилактики

мар 2026

март 2026

повторная диагностика

Исследование проведено на базе контакт-центра АО «Линия связи».

Уровень эмоционального выгорания операторов



- Низкий уровень
- Средний уровень
- Высокий уровень

25%

40%

35%

Четыре блока занятий

1

Психологическое просвещение

Лекции и материалы о природе выгорания, его стадиях и ранних признаках.



2

Навыки саморегуляции

Практики дыхания, релаксации и управления эмоциональным состоянием.



3

Коммуникативная компетентность

Тренинг эффективного общения с клиентами и коллегами, работа с конфликтами.



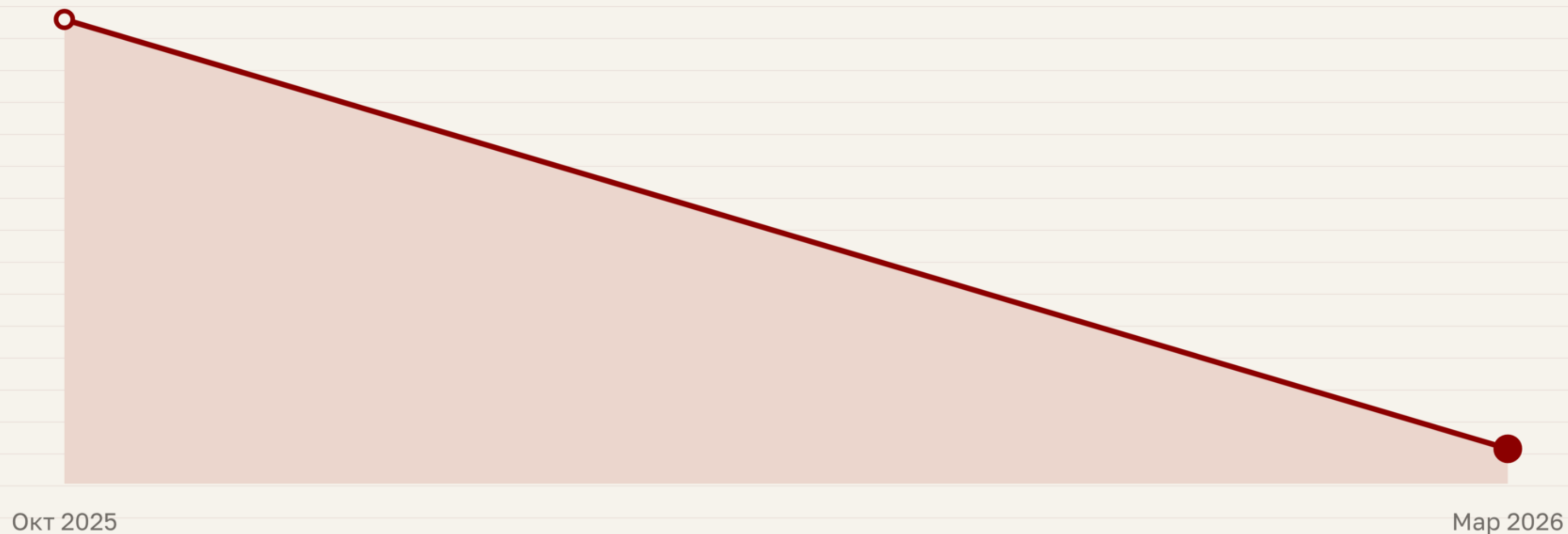
4

Стрессоустойчивость

Развитие устойчивости к нагрузкам, профилактика срыва и восстановление ресурса.

Динамика уровней выгорания: до и после программы

Доля операторов с высоким уровнем выгорания, % (октябрь 2025 и март 2026)



Доля операторов с высоким уровнем выгорания снизилась с 35% до 20%

— СТАТИСТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

$p < 0.01$

**Критерий Вилкоксона: изменения показателей
выгорания статистически значимы**

Сравнение результатов до и после программы, март 2026

— Выводы по задачам

Итоги исследования по каждой задаче

01

Теоретический анализ

Подтвердил актуальность проблемы и обосновал необходимость профилактики выгорания операторов.

02

Диагностика

Выявила 35% операторов с высоким уровнем выгорания, что подтвердило потребность в программе.

03

Программа профилактики

Реализована в полном объёме: 4 блока занятий с ноября 2025 по февраль 2026.

04

Эффективность

Подтверждена статистически: значимое снижение уровня выгорания после программы.

Внедрение программы профилактики в работу организации

Адаптация новых сотрудников

Программа профилактики включается в систему адаптации операторов, что снижает риск выгорания с первых месяцев работы и сокращает текучесть кадров.

Регулярный мониторинг

Проведение диагностики выгорания дважды в год позволяет своевременно выявлять группы риска и корректировать профилактические мероприятия.

Супервизия для операторов

Организация регулярных супервизорских встреч с психологом обеспечивает эмоциональную поддержку и профессиональное развитие сотрудников.

Рекомендации адресованы HR-отделу и руководству контакт-центра

ФИНАЛ

Спасибо за внимание!

Готова ответить на ваши вопросы и обсудить результаты исследования.

КАФЕДРА

Психологии и педагогики

ТЕЛЕФОН

+7 (900) 123-45-67

ВУЗ

Институт гуманитарных наук