
Короткие сообщения

ВЗАИМОСВЯЗЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Е.Н. БОЧКАРЕВА^а

^аНовосибирский государственный технический университет, 630073, Россия, Новосибирск, просп. Карла Маркса, д. 20

Резюме

Контактный центр — это физическая локация, куда направляются звонки от клиентов компании. Основные ожидания от оператора контактного центра связаны с эффективностью его работы: устойчивостью к стрессу и профессиональному выгоранию, способностью сохранять эмоциональную стабильность и влиять на эмоции клиента. Эти способности связывают с компетенциями эмоционального интеллекта. Исследования показали, что высокий уровень эмоционального интеллекта снижает интенсивность негативных эмоций и уменьшает риск развития профессионального выгорания. Однако вопрос взаимосвязи эмоционального интеллекта и развития профессионального выгорания у операторов контактных центров остается малоизученным. Целью данного исследования стало изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома профессионального выгорания у сотрудников контактного центра. Участники исследования — 185 человек, операторы контактного центра телекоммуникационной компании. Использованы следующие методики: опросник Профессиональное выгорание, опросник ЭмИн. Исследование показало, что компетенции эмоционального интеллекта и профессиональное выгорание взаимосвязаны. Так, межличностный эмоциональный интеллект связан со всеми компонентами профессионального выгорания. Внутрличностный интеллект, понимание эмоций и управление эмоциями — с эмоциональным истощением и редукцией профессиональных достижений. Установлено, что высокий уровень профессионального выгорания связан с низким уровнем всех компонентов эмоционального интеллекта. Исследование позволило расширить понимание взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у сотрудников контактного центра. Выдвинутая гипотеза подтвердилась: существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания операторов. Дальнейшее направление исследования может быть направлено на понимание особенностей этой взаимосвязи, анализ ситуационных и личностных факторов, оказывающих влияние на компоненты эмоционального интеллекта сотрудников, а также на вероятность развития у них синдрома профессионального выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональный интеллект, сервисные профессии, стаж работы оператора.

В последние годы в психологии активно разрабатывается проблема профессионального выгорания сотрудников. Проведено большое количество исследований, касающихся выгорания социальных работников, врачей и учителей (Мальцева, 2005; Adriaenssens et al., 2015; Кор et al., 1999), количество исследований особенностей выгорания операторов контактных центров ограничено. Операторы контактного центра — это категория специалистов, подверженная риску профессионального выгорания, сами операторы часто описывают свою работу как скучную, напряженную и совмещенную с высоким уровнем стресса (Chambel, Castanheira, 2012).

Контактный центр — это локация, куда направляются звонки от клиентов компании. Он обеспечивает продажи, маркетинг, клиентский сервис, техническую поддержку и другие специализированные направления бизнеса (Maeve Houlihan, 2001). Восприятие клиентом компании связано с качеством сервиса, который предоставляет контактный центр. Когда покупателям нравится обслуживание, они продолжают взаимодействие с организацией, что порождает конкуренцию между контактными центрами (Жеглова, 2007). Основные ожидания от оператора, связанные с эффективностью его работы, — это устойчивость к стрессу и профессиональному выгоранию, способность сохранять эмоциональную стабильность и влиять на эмоции клиента. Эти способности связывают с компетенциями эмоционального интеллекта (Гюлман, 2008; Люсин, 2004; Westman et al., 2005).

Синдром профессионального выгорания — состояние физического, эмоционального и умственного истощения личности, которое включает в себя три основных составляющих: *эмоциональную истощенность* (проявляется в пониженном эмоциональном фоне, равнодушии и эмоциональном перенасыщении), *деперсонализацию* (негативизм, циничное отношение к клиентам и коллегам) и *редукцию профессиональных достижений* (тенденция к негативной самооценке, занижение своих профессиональных результатов и успехов, преуменьшение собственного достоинства) (Leiter, Maslach, 1999). Сотрудник с высоким эмоциональным истощением, обесценивающий собственную работу и равнодушный к клиентам и коллегам, приносит компании убыток в нескольких областях: компания теряет клиентов, увольнение сотрудника вынуждает компанию тратить человеческие и финансовые ресурсы на поиск новых сотрудников и их обучение. Сам сотрудник перестает чувствовать удовлетворение от своего труда, у него снижается настроение, недовольство работой может влиять и на другие стороны его жизни, приводить к развитию психосоматических нарушений (Водопьянова, 2013; Leiter, Maslach, 1999, 2009; Maslach, 2003).

Как показывают исследования К. Маслач, П. Лейтера и др., уровень выгорания сотрудника зачастую является следствием внешних условий, таких как рабочая нагрузка, качество вознаграждения, отношения на рабочем месте, честность компании по отношению к клиентам и сотрудникам, совпадение ценностей

сотрудника с требованиями организации (Maslach, Leiter, 2008).

Обусловленность выгорания социальными факторами приводит к тому, что тренинги и консультации, направленные на снижение уровня выгорания, оказываются малоэффективными без системных изменений в организации (Maslach, 2003).

Тем не менее личностные особенности сотрудников также влияют на развитие у них профессионального выгорания. Так, исследования обнаруживают взаимосвязь между выгоранием и нейротизмом (Димова, 2010; Hills, Norvell, 1991; Zellars et al., 2000), люди с высоким уровнем нейротизма эмоционально нестабильны и склонны к дистрессу. Демографический анализ показал, что выгоранию в большей степени подвержены одинокие люди, чем состоящие в браке и молодые сотрудники. Кроме того, мужчины несколько больше склонны к деперсонализации, чем женщины (Leiter, Maslach, 2009).

По мнению ряда исследователей, эмоциональный интеллект может стать ресурсом преодоления синдрома профессионального выгорания (Солодкова, 2011). Эмоциональный интеллект (ЭИ) рассматривается как совокупность способностей, знаний, умений и навыков, позволяющих управлять собственными эмоциями и создавать благоприятную эмоциональную атмосферу коммуникации. Высокий уровень ЭИ, по мнению Р.Г. Макфарланда, позволяет снизить интенсивность негативных эмоций и предотвратить развитие эмоционального истощения, которое часто развивается в результате длительного переживания индивидом отрицательных эмоций (McFarland et al.,

2015). Способность управлять собственными эмоциями предполагает, что оператор с высоким ЭИ имеет возможность отключаться от особенно сильных эмоций в те моменты, когда они могут препятствовать решению задач, а значит, снизить влияние стрессовых факторов.

В. Дулевич утверждает, что более высокий уровень эмоционального интеллекта связан с более низким уровнем стресса (Dulewicz, Higgs, 2003). По мнению М. Муравен, существуют разные способы справиться со стрессом. Один из них — это повышение контроля за угрожающими стимулами. Для этого необходимо переопределить общую стратегию распределения внимания. Необходимость контроля увеличивается, если угроза непредсказуема или неуправляема (Muraven, Baumeister, 2000). Другой способ регулировать стресс — это угнетение или изменение негативных эмоций и возбуждения (Ibid.). Так, например, люди, которые отвечают на стрессовые ситуации угнетением, как правило, сообщают о меньшем уровне стресса (Derryberry, Rothbart, 1988). Остановка эмоций, переключение внимания в целом способствуют снижению уровня стресса (Muraven, Baumeister, 2000).

Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта могут лучше отстраняться от негативных эмоций, их оценка и переоценка являются более качественными, что позволяет им регулировать уровень стресса и помогает прервать эскалацию цикла стресса (McFarland et al., 2015).

Важно оценить особенности профессионального выгорания операторов контактных центров и возможности

использования эмоционального интеллекта как защитного фактора при развитии синдрома выгорания.

Целью данного исследования стало изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта (ЭИ) и синдрома профессионального выгорания (ПВ) у сотрудников контактного центра.

Основываясь на анализе литературы, мы предположили, что существует обратная линейная зависимость между показателями уровня профессионального выгорания и степенью развития компетенций эмоционального интеллекта, т.е. операторы с высоким уровнем эмоционального интеллекта имеют более низкий уровень профессионального выгорания. При этом компетенции эмоционального интеллекта, связанные с взаимодействием с другими, а также с управлением эмоциями, предположительно в большей степени могут быть отрицательно связаны с компонентами ПВ.

Методика

Участниками исследования стали 185 человек — сотрудников контактного центра телекоммуникационной компании (33 мужчин и 152 женщин) в возрасте от 20 до 50 лет. Выборка не согласована относительно пола сотрудников, это связано с тем, что большая часть операторов — женщины. Стаж работы в компании от 0 до 9 лет.

В исследовании использовались следующие методики: опросник Профессиональное выгорание, разработанный Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Страченковой на основе модели К. Маслач и С. Джексона, позволяю-

щий определить уровень профессионального выгорания сотрудников (Водопьянова, 2013), опросник ЭМИн Д.В. Люсина, выявляющий особенности развития внутриличностного и межличностного эмоционального интеллекта (Люсин, 2009).

Опросник Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Страченковой содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Он состоит из трех субшкал: Эмоциональное истощение, Деперсонализация, Редукция профессиональных достижений. Ответы оцениваются по 7-балльной шкале и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). В исследовании использовалась версия опросника для коммерческого персонала (Водопьянова, 2013).

Опросник ЭМИн оценивает межличностный и внутриличностный эмоциональный интеллект, которые, в свою очередь, включают в себя два параметра: управление эмоциями и понимание эмоций. Таким образом, «Межличностный эмоциональный интеллект» (МЭИ) включает в себя понимание чужих эмоций и управление эмоциями других людей, в то время как «Внутриличностный эмоциональный интеллект» (ВЭИ) — понимание своих эмоций и управление ими. «Понимание эмоций» (ПЭ) — способность к пониманию своих и чужих эмоций. «Управление эмоциями» (УЭ) — способность к управлению как своими, так и чужими эмоциями (Люсин, 2009).

Результаты и их обсуждение

Коэффициенты внутренней согласованности (альфа Кронбаха)

составили 0.916 для методики «Эмоциональный интеллект» и 0.676 для методики «Профессиональное выгорание», что позволяет рассматривать результаты исследования как достоверные.

Средние значения, стандартное отклонение показателей каждого из компонентов профессионального выгорания, а также компетенций эмоционального интеллекта и стажа работы операторов приведены в таблице 1.

По критерию Колмогорова—Смирнова не отличаются от нормального распределения показатели внутриличностного эмоционального интеллекта, понимания эмоций, управления эмоциями и редукции профессиональных достижений. Распределение показателей межличностного эмоционального интеллекта, эмоционального истощения и деперсонализации отличается от нормального.

Профессиональное выгорание сотрудников

На рисунке 1 представлен процент сотрудников с высоким уровнем развития компонента. 24% опрошенных сотрудников имеют высокий уровень эмоционального истощения, 18% — высокий уровень редукции профессиональных достижений, только 16% операторов, участвующих в исследовании, имеют высокий уровень деперсонализации.

Эмоциональный интеллект

На рисунке 2 представлены результаты исследования компетенций эмоционального интеллекта (опросник Д.В. Люсина).

В таблице 2 представлены взаимосвязи субшкал ПВ с компонентами ЭИ и стажем работы оператора. Из таблицы 2 видно, что эмоциональное истощение отрицательно

Таблица 1

Описательная статистика переменных исследования

Показатель	М	SD
Компоненты выгорания		
Эмоциональное истощение	17.3	9.6
Деперсонализация	5.36	5.01
Редукция профессиональных достижений	36.02	6.1
Компетенции эмоционального интеллекта		
Межличностный ЭИ	43.48	7.23
Внутриличностный ЭИ	45.99	8.89
Понимание эмоций	43.47	7.77
Управление эмоциями	46	7.62
Стаж работы		
Общий стаж работы оператором (мес.)	30.88	24.67

Рисунок 1

Сотрудники с высоким уровнем компонентов ПВ (%)

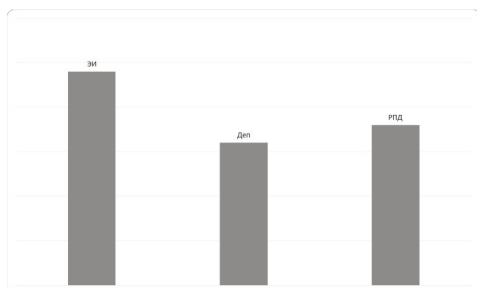


Рисунок 2

Сотрудники с высоким уровнем компонента эмоционального интеллекта (%)

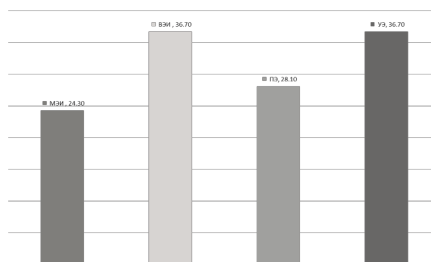


Таблица 2

Корреляции субшкал эмоционального интеллекта с показателями профессионального выгорания (коэффициент ранговой корреляции Спирмена)

Субшкалы эмоционального интеллекта	Показатели профессионального выгорания			Стаж
	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	
МЭИ	-0.370**	-0.299**	0.375**	-
ВЭИ	-0.327**	-	0.288**	-
ПЭ	-0.328**	-0.185*	0.322**	-
УЭ	-0.395**	-0.264**	0.353**	-
Стаж	-	0.231*	0.186*	-

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

связано со всеми субшкалами эмоционального интеллекта: МЭИ ($r = -0.37$), ВЭИ ($r = -0.327$), ПЭ ($r = -0.328$), УЭ ($r = -0.395$), $p < 0.01$.

В то же время деперсонализация отрицательно взаимосвязана с межличностным эмоциональным интеллектом ($r = -0.299$, $p < 0.01$), управлением эмоциями ($r = -0.264$, $p < 0.01$) и незначительно связана с пониманием эмоций, ($r = -0.185$, $p < 0.05$).

Редукция профессиональных достижений положительно связана со всеми компонентами эмоционально-

го интеллекта: с МЭИ ($r = 0.375$), ВЭИ ($r = 0.288$), ПЭ ($r = 0.322$) и УЭ ($r = 0.353$), $p < 0.01$. Так как этот компонент профессионального выгорания в опроснике К. Маслач является обратным, полученные данные подтверждают общую тенденцию результатов исследования: существует обратная взаимосвязь между компетенциями эмоционального интеллекта и профессионального выгорания.

Стаж работы оператора положительно связан с уровнем развития деперсонализации ($r = 0.231$, $p < 0.05$)

и редукцией профессиональных достижений ($r = 0.186$, $p < 0.05$). Полученные данные не соответствуют результатам, полученным К. Жегловой. В ее исследовании определена отрицательная взаимосвязь между стажем работы оператора и редукцией профессиональных достижений (Жеглова, 2007), что свидетельствует об ограниченности взаимосвязи компонентов профессионального выгорания и стажа.

Выводы

Анализ профессионального выгорания сотрудников и руководителей контактного центра показал, что эмоциональное истощение — это компонент выгорания, который в сравнении с другими компонентами эмоционального интеллекта выражен наиболее сильно. Это соответствует пониманию истощения как базовой реакции на стресс, которая возникает при увеличении нагрузки. Аналогичные результаты были получены в исследованиях отечественных и зарубежных авторов (Жеглова, 2007; Leiter, Maslach, 2009). Деперсонализация, которую часто определяют как попытку сотрудника отстраниться от работы, чтобы снизить собственный уровень стресса, и редукция профессиональных достижений распространены в меньшей степени.

Таким образом, профилактика эмоционального выгорания должна быть в первую очередь направлена на коррекцию эмоционального истощения и предотвращение роста деперсонализации и редукции профессиональных достижений.

Компетенция эмоционального интеллекта и профессиональное вы-

горание взаимосвязаны. Так, межличностный эмоциональный интеллект связан со всеми компонентами профессионального выгорания. Внутриличностный интеллект, понимание эмоций и управление эмоциями — с эмоциональным истощением и редукцией профессиональных достижений.

Такой результат может иметь следующие причины.

1. Эмоциональный интеллект является защитным фактором в хронической стрессовой ситуации; качественное понимание эмоций и возможность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей препятствуют развитию компонентов выгорания. При этом различные компетенции ЭИ имеют разный эффект, так, МЭИ воздействует на все компоненты выгорания, ВЭИ — на истощение и редукцию профессиональных достижений, не сказываясь на отношении сотрудника к клиентам и коллегам. Открытым остается вопрос о возможности развития эмоционального интеллекта сотрудника в краткосрочной перспективе, так как часть исследований показывает, что тренинги лишь незначительно изменяют уровень развития ЭИ участников (Согсогоп, Тормеу, 2012).

2. И эмоциональный интеллект, и уровень профессионального выгорания сотрудников подвержены общим ситуативным факторам, изменение которых сказывается как на способности человека ориентироваться в эмоциях и управлять ими, так и на степени его вовлеченности в работу организации. Данное предположение косвенно подтверждается исследованиями Р.Г. Макфарланд (McFarland et al., 2015), который говорит о ситуативных факторах, воздействующих

на уровень эмоционального интеллекта, а также исследованиями К. Маслач и П. Лейтера, посвященными изучению организационных факторов, способных ускорить развитие выгорания сотрудников (Leiter, Maslach, 1999). При этом необходимо исследование возможных факторов, способствующих снижению эмоционального интеллекта и роста выгорания сотрудников.

3. Профессиональное выгорание оказывает влияние на уровень эмоционального интеллекта. Так, рост эмоционального истощения снижает способность сотрудника к пониманию своих эмоций и эмоций клиентов. В этом случае также ставится вопрос о наличии связи ситуативных и системных факторов, особенностей личности с уровнем ЭИ. Для провер-

ки данной гипотезы требуется применение иных статистических методов обработки.

Исследование позволило расширить понимание взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессионального выгорания у сотрудников контактного центра. Выдвинутая гипотеза подтвердилась: существует отрицательная взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания операторов. Дальнейшие линии исследований могут быть направлены на понимание особенностей этой взаимосвязи, анализ ситуационных и личностных факторов, оказывающих влияние на компоненты эмоционального интеллекта сотрудников, а также на вероятность развития у них синдрома профессионального выгорания.

Литература

- Водопьянова, Н. Е. (2013). *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер.
- Гоулман, Д. (2008). *Эмоциональный интеллект: почему он может значить больше, чем IQ*. М.: АСТ.
- Димова, В. Н. (2010). *Личностные детерминанты и организационные факторы развития психического выгорания личности в профессиях «субъект-объектного» типа* (Кандидатская диссертация, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, Ярославль).
- Жеглова, К. Ю. (2007). *Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи* (Кандидатская диссертация, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, Ярославль).
- Люсин, Д. В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. В кн. Д. В. Люсин и Д. В. Ушаков (ред.), *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования* (с. 29–36). М.: Изд-во «Институт психологии РАН».
- Люсин, Д. В. (2009). Опросник на эмоциональный интеллект ЭИИ: новые психометрические данные. В кн. Д. В. Люсин и Д. В. Ушаков (ред.), *Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям* (с. 264–278). М.: Изд-во «Институт психологии РАН».
- Мальцева, Н. В. (2005). *Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы* (Кандидатская диссертация, Российский государственный профессионально-педагогический университет, Екатеринбург).
- Солодкова, Т. И. (2011). *Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома выгорания и его развитие у педагогов* (Автореферат кандидатской диссертации, Восточно-Сибирская государственная академия образования, Иркутск).

- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649–661. <http://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004>
- Chambel, M. J., & Castanheira, F. (2012). Training opportunities and employee exhaustion in call centres: mediation by psychological contract fulfilment. *International Journal of Training and Development*, 16(2), 107–117.
- Corcoran, R. P., & Tormey, R. (2012). Assessing emotional intelligence and its impact in caring professions: The value of a mixed-methods approach in emotional intelligence work with teachers. In A. Di Fabio (Ed.), *Emotional intelligence — new perspectives and applications* (pp. 215–238). Rijeka, Croatia: InTech.
- Derryberry, D., & Rothbart, M. K. (1988). Arousal, affect, and attention as components of temperament. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(6), 958.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2003). Leadership at the top: the need for emotional intelligence in organizations. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(3), 193–210. <http://doi.org/10.1108/eb028971>
- Hills, H., & Norvell, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. *Behavioral Medicine*, 17(1), 31–38.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340. <http://doi.org/10.1080/02678379950019789>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4), 472–489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewé (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3–18). Charlotte, NC: IAP.
- Maeve Houlihan. (2001). Managing to manage? Stories from the call centre floor. *Journal of European Industrial Training*, 25(2/3/4), 208–220. <http://doi.org/10.1108/03090590110395816>
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192.
- McFarland, R. G., Rode, J. C., & Shervani, T. A. (2015). A contingency model of emotional intelligence in professional selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Advance on-line publication. <http://doi.org/10.1007/s11747-015-0435-8>
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247–259. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>
- Westman, M., Hobfoll, S. E., Chen, S., Davidson, O. B., & Laski, S. (2005). Organizational stress through the lens of conservation of resources (COR) theory. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 4, 167–220.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570–1598.

Бочкарева Екатерина Николаевна — ассистент кафедры психологии и педагогики, Новосибирский государственный технический университет.
Контакты: ekaterina.bochkareva@gmail.com

The Interrelation of Burnout and Emotional Intelligence in Call-Centre Workers

Ekaterina N. Bochkareva^a

^aNovosibirsk State Technical University, 20 K. Marksa prospect, Novosibirsk, 630073, Russian Federation

Abstract

Call-centre is a physical location that receives calls from the company's clients. The main expectations from a call-centre operator are associated with effectiveness of his/her work – it includes stress tolerance and resistance to burnout, ability to maintain emotional stability and influence client's emotions. These abilities are associated with emotional intelligence competences. The research shows that higher level of emotional intelligence lowers intensity of negative emotions and lessens the risk of professional burnout. But the question of interrelation of emotional intelligence and development of professional burnout in call-centre workers remains understudied. The objective of the present research is to study the interrelation of emotional intelligence and professional burnout syndrome in call-centre workers. The sample consists of 198 participants, the workers of the contact centre of a telecommunication company, 188 operators and 10 team leaders. The following questionnaires were used: Professional Burnout and EmIn. The study showed that the emotional intelligence competences and professional burnout are interrelated. Interpersonal emotional intelligence is connected to all components of professional burnout. Intrapersonal intelligence, understanding of emotions and regulation of emotions are connected to emotional exhaustion and reduction of professional achievements. It is shown that higher level of professional burnout is linked to lower level of all components of emotional intelligence. The study helps to widen the understanding of interrelation of emotional intelligence and professional burnout in call-centre workers. The hypothesis was confirmed: there is an interrelation between emotional intelligence and professional burnout of operators. Further studies may be focused on clarification of the character of this interrelation, analysis of situational and personal factors that influence the components of emotional intelligence of employees, as well as on probability of development of professional burnout syndrome in the target group.

Keywords: burnout, emotional intelligence, contact centre, stress.

References

- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649–661. <http://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004>
- Chambel, M. J., & Castanheira, F. (2012). Training opportunities and employee exhaustion in call centres: mediation by psychological contract fulfilment. *International Journal of Training and Development*, 16(2), 107–117.
- Corcoran, R. P., & Tormey, R. (2012). Assessing emotional intelligence and its impact in caring professions: The value of a mixed-methods approach in emotional intelligence work with teachers. In

- A. Di Fabio (Ed.), *Emotional intelligence – new perspectives and applications* (pp. 215–238). Rijeka, Croatia: InTech.
- Derryberry, D., & Rothbart, M. K. (1988). Arousal, affect, and attention as components of temperament. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(6), 958.
- Dimova, V. N. (2010). *Lichnostnye determinanty i organizatsionnye faktory razvitiya psikhicheskogo vygoraniya lichnosti v professiyakh "sub"ekt-ob"ektnogo" tipa* [Personal determinants and organizational factors of development of psychic burnout of personality in subject-object type of professions] (Ph.D. dissertation, Yaroslavl State University, Yaroslavl, Russian Federation).
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2003). Leadership at the top: the need for emotional intelligence in organizations. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(3), 193–210. <http://doi.org/10.1108/eb028971>
- Goleman, D. (2008). *Emotsional'nyi intellekt: pochemu on mozhetznachit' bol'she, chem IQ* [Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ]. Moscow: AST. (Transl. of: Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books).
- Hills, H., & Norvell, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. *Behavioral Medicine*, 17(1), 31–38.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340. <http://doi.org/10.1080/02678379950019789>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4), 472–489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewé (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3–18). Charlotte, NC: IAP.
- Lyusin, D. V. (2004). Sovremennyye predstavleniya obemotsional'nom intellekte [Modern conceptions of emotional intelligence]. In D. V. Lyusin & D. V. Ushakov (Eds.), *Sotsial'nyiintellekt: Teoriya, izmerenie, issledovaniya* [Social intelligence: Theory, measurement, research] (pp. 29–36). Moscow: Institute of Psychology of Russian Academy of Sciences.
- Lyusin, D. V. (2009). Oprosnik na emotsional'nyi intellekt EmIn: novye psikhometricheskie dannye [Questionnaire on emotional intelligence EmIn: New psychometric data]. In D. V. Lyusin & D. V. Ushakov (Eds.), *Sotsial'nyiemotsional'nyiintellekt: otmodelei k izmereniyam* [Social and emotional intelligence: From models to measurements] (pp. 264–278). Moscow: Institute of Psychology of Russian Academy of Sciences.
- Maeve Houlihan. (2001). Managing to manage? Stories from the call centre floor. *Journal of European Industrial Training*, 25(2/3/4), 208–220. <http://doi.org/10.1108/03090590110395816>
- Maltseva, N. V. (2005). *Proyavleniya sindroma psikhicheskogo vygoraniya v protsesseprofessionalizatsii uchitelya v zavisimosti ot vozrasta i stazharaboty* [Manifestations of psychic burnout syndrome in the process of professionalization of teacher depending on his/her age and work experience] (Ph.D. dissertation, Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg, Russian Federation).
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192.
- McFarland, R. G., Rode, J. C., & Shervani, T. A. (2015). A contingency model of emotional intelligence in professional selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Advance on-line publication. <http://doi.org/10.1007/s11747-015-0435-8>

- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247–259. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>
- Solodkova, T. I. (2011). *Emotsional'nyi intellekt kak lichnostnyi resurs preodoleniya sindroma vygoraniyai ego razvitie u pedagogov* [Emotional intelligence as a personality resource for coping with burnout syndrome] (Extended abstract of Ph.D. dissertation, Irkutsk State Teacher Training University, Irkutsk, Russian Federation).
- Vodopyanova, N. E. (2013). *Psikhodiagnostika stressa* [The psychological diagnostics of stress]. Saint Petersburg: Piter.
- Westman, M., Hobfoll, S. E., Chen, S., Davidson, O. B., & Laski, S. (2005). Organizational stress through the lens of conservation of resources (COR) theory. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 4, 167–220.
- Zheglova, K. Yu. (2007). *Osobennosti dinamiki formirovaniya psikhicheskogo vygoraniya v professii operatora telekommunikatsionnoi svyazi* [Characteristics of the dynamics of psychic burnout development in profession of wireless communications operator] (Ph.D. dissertation, Yaroslavl State University, Yaroslavl, Russian Federation).
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570–1598.

Ekaterina N. Bochkareva — assistant, Department of Psychology and Pedagogy, Novosibirsk State Technical University.
E-mail: ekaterina.bochkareva@gmail.com