

ВЫГОРАНИЕ

УБЕРЕЧЬСЯ САМОМУ И НЕ СПАЛИТЬ СВОЮ КОМАНДУ



Светлана Воробьева,
НТЦ АРГУС
СС WEEK 2025

О ЧЕМ БУДЕМ ГОВОРИТЬ?

- 01 **МОДНЫЙ ДИАГНОЗ ИЛИ РЕАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА?**
- 02 **СИМПТОМЫ НА ВСЕХ УРОВНЯХ: КАК ЗАМЕТИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ У СЕБЯ И «СЧИТАТЬ ТЕМПЕРАТУРУ» КОМАНДЫ.**
- 03 **НЕОЧЕВИДНЫЕ «СПУСКОВЫЕ КРЮЧКИ» ВЫГОРАНИЯ.**
- 04 **КАК ВСТРОИТЬ КУЛЬТУРУ ЗАБОТЫ В ПРОЦЕССЫ И КРІ?**
- 05 **СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ НА СТРАЖЕ ВЫГОРАНИЯ - ЧТО ПРЕДЛАГАЮТ ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ РЕШЕНИЯ И ЗАРУБЕЖНЫЕ ПРОИЗВОДИТЕЛИ.**

МОДНЫЙ ДИАГНОЗ ИЛИ РЕАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА?

В 2019 году Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) официально признала синдром «выгорания» (burnout) как феномен, возникающий вследствие хронического стресса на работе.

что говорят цифры?

Исследование НАФИ / Росконгресс: 45% работающих россиян когда-либо сталкивались с профессиональным выгоранием; 15% переживают его в данный момент.

что происходит в КЦ?

Согласно исследованиям компании **Deloitte**, крупные контакт-центры (500+ операторов) ежегодно сталкиваются с текучестью кадров на уровне 50%.

есть ли последствия?

Опрос SuperJob (2025): Выгорание - нередко причина увольнения. Такую стратегию выбирали 53% женщин, тогда как среди мужчин таких 48%.

СИМПТОМЫ НА ВСЕХ УРОВНЯХ:

**КАК ЗАМЕТИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ У СЕБЯ И
«СЧИТАТЬ ТЕМПЕРАТУРУ» КОМАНДЫ**


 **ТЕСТ:****"ГДЕ ВЫ НА ШКАЛЕ ВЫГОРАНИЯ?"**

1. 🤪 Когда кто-то говорит «давай созвонимся» , вы чувствуете физическую боль.
2. 🤖 Иногда вы ловите себя на том, что говорите друзьям фразами из скрипта. «Я вас прекрасно понимаю» .
3. 💬 Вам снилось, как вы решаете тикет или спорите с абонентом.
4. 📊 Ваша первая мысль при слове «KPI» — нецензурная.
5. 🙇 Когда клиент говорит: «Можно поговорить с вашим руководителем?» , вы хотите уйти в монастырь.
6. 😓 Вы проводите совещание и одновременно закрываете чат, решаете конфликт и пишете отчёт.
7. 🧘♂️ Вы не медитируете — вы просто сидите в тишине и пялитесь в стену. Это ваш релакс.
8. 🧯 Вы уже не тушите пожары — вы живёте в них. Это ваш климат.
9. 😐 У вас в лексиконе появилась фраза: «Меня уже ничто не удивляет и не радует» .
10. 😓 Ваша мантра по утрам: «Просто дожить до обеда. Или до пятницы. Или до отпуска. Или...»



СИМПТОМЫ ВЫГОРАНИЯ

Эмоциональные

- хроническая усталость и ощущение опустошённости
- апатия, потеря интереса к работе и к тому, что раньше вдохновляло
- раздражительность, вспышки гнева или обидчивость
- чувство беспомощности или безысходности
- тревожность без видимой причины
- ощущение «на автопилоте»
- цинизм, сарказм по отношению к коллегам или клиентам
- чувство вины за собственную «неспособность» работать как раньше
- снижение мотивации, ощущение бессмысленности усилий
- эмоциональная нечувствительность, «онемение»

Физические

- отсутствие энергии даже после отдыха
- нарушения сна (бессонница или, наоборот, повышенная сонливость)
- головные боли, давление в висках
- боли в спине, шее, плечах (напряжение мышц)
- учащённое сердцебиение, скачки давления
- расстройства пищевого поведения (переедание, потеря аппетита)
- ослабление иммунитета, частые простуды
- желудочно-кишечные проблемы (тяжесть, спазмы, изжога)
- ухудшение памяти и концентрации
- общее чувство физического истощения

Поведенческие

- прокрастинация, откладывание задач
- снижение продуктивности, ошибки в работе
- избегание общения, желание побыть в одиночестве
- частые опоздания или пропуски работы
- отказ от инициативы, сокращение участия в жизни команды
- злоупотребление кофе, алкоголем, никотином, «компенсаторными» привычками
- раздражительность при общении с клиентами или коллегами
- уход в рутину, механическое выполнение задач
- желание сменить профессию или полное равнодушие к результатам

НЕОЧЕВИДНЫЕ “СПУСКОВЫЕ КРЮЧКИ” ВЫГОРАНИЯ



отсутствие работы/
низкая нагрузка

постоянная смена
курса

абстрактные
«великие» цели

«улучшайзинг»

нагрузка без учета
потенциала
личности

отсутствие трудностей
и вызовов



ЗАБОТА - ЭТО ВОПРОС КУЛЬТУРЫ

Режим «соковыжималки» - это не норма. Каждый лидер должен понимать, что люди - это не безмянный ресурс, а личности, формирующие прибыль.

Равномерное
распределение
нагрузки

Последовательность
изменений

Неформальное
лидерство формального
лидера

Обучение техникам
эмоциональной
регуляции

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ НА СТРАЖЕ ВЫГОРАНИЯ:

**ЧТО ПРЕДЛАГАЮТ
ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ РЕШЕНИЯ И
ЗАРУБЕЖНЫЕ ПРОИЗВОДИТЕЛИ**

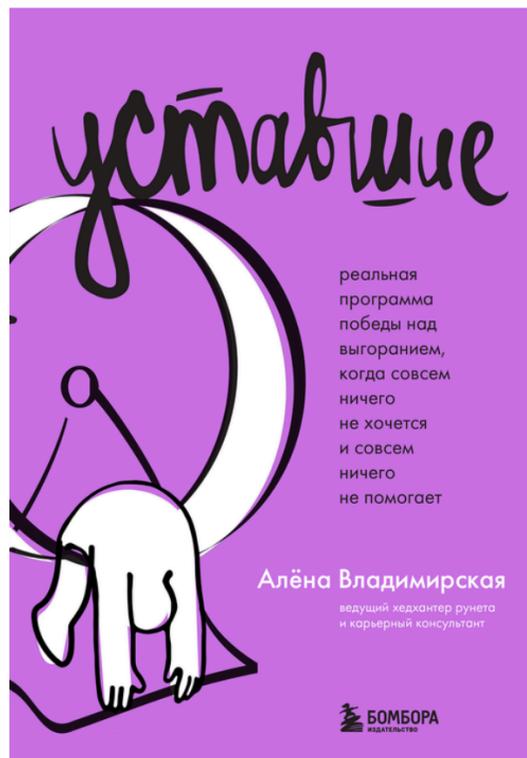


- » **АвтоQA / Call QA Automation:** системы, которые анализируют разговоры, дают обратную связь в реальном времени, помогают прогнозировать стресс или снижение качества обслуживания.
- » **Системы Workforce Management (WFM):** прогнозирование нагрузки, гибкое планирование смен, перекрытие пиков, оптимизация расписаний.
- » **Инструменты мониторинга удовлетворённости и настроения сотрудников:** опросы, короткие анкетирования, встроенные в рабочие платформы и HR системы.
- » **Создание удобного РМО:** автоматизация переключения между каналами, агрегация коммуникаций и данных клиента, чтобы оператор меньше тратил время на поиск, интерллектуальные подсказки.

ЧТО ЕСТЬ УЖЕ У ВАС?



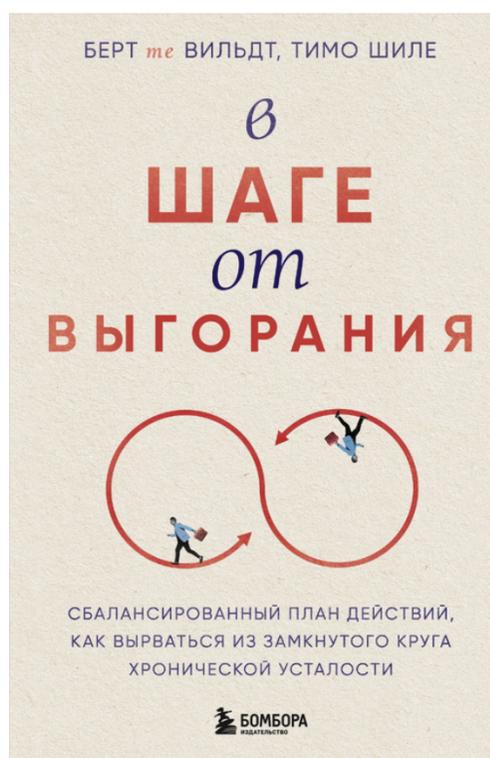
В ЭТОМ ДОКЛАДЕ ИСПОЛЬЗОВАЛИСЬ:



Алёна Владимировская
Уставшие.



Ольга Варданян
Сил нет. 12 шагов по
выходу из выгорания,
бессилия и
начинающейся
депрессии



**Берт те Вильдт,
Тимо Шиле**
В шаге от
выгорания.



**Эмили Нагоски,
Амелия Нагоски**
Выгорание. Новый
подход к избавлению
от стресса

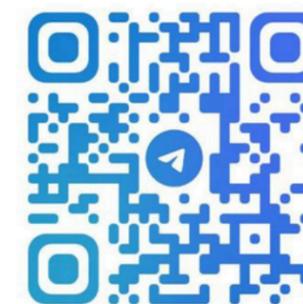


Небольшая
подборка книг

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

ПРОДОЛЖИМ ДИАЛОГ?

Светлана Воробьева
s.vorobeva@argustelecom.ru
+7 919 230 35 72
HTS АРГУС | argus-wfmcc.ru



@TXOLARRES