

A large, jagged iceberg with a deep blue-green hue floats in the ocean. In the background, snow-capped mountains rise under a cloudy sky. The water is dark and calm, reflecting the sky and the iceberg.

# ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ

**«Почему они не делают?» Усталость,  
перегруз информации или заботы,  
начало выгорания - причины  
«непослушания» операторов.**

## Участники

**Ирина Локтеева. Сберздоровье.**

**Руководитель КЦ**

**Анастасия Маркина. Телеинфом.**

**Руководитель АКЦ**

**Светлана Гладышева. Банк ФК Открытие.**

**Начальник управления контроля качества и обучения**

**Марина Силантьева. Банк ФК Открытие**

**Начальник отдела координации корпоративных программ**

## Вопросы

- **Что влияет на эмоциональный комфорт оператора?**
- **Посмотрим правде в глаза - а знаем ли мы истинные переживания своих сотрудников?**
- **Система обучения, контроля, корпоративные мероприятия - реальная помощь или дополнительная нагрузка на оператора?**
- **Удаленная работа помогает индивидуальному контакту с оператором или есть, что изменить?**
- **Роль и личная ответственность руководителя: где границы заботы о сотрудниках и профессиональной ответственности самого оператора?**