

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

**Особенности эмоционального выгорания сотрудников пенитенциарной  
системы: психологические характеристики, показатели и новый способ  
диагностики**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

магистранта 2 курса 265 группы  
направления 37.04.01 «Психология»

факультет психологии

Ярошенко Елена Игоревна

Научный руководитель  
кандидат соц. н., доцент

Н.М. Романова

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Зав. кафедрой

доктор  
профессор

псих. н.,

Л.Н. Аксеновская

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Саратов 2016 год

**Введение.** В настоящее время произошли изменения в ценностном отношении сотрудников к работе [25]. На первый план выходят материальные ценности и престиж профессии, в то время как снижается уверенность в стабильности и надежности работы. В связи с этим на рабочем месте увеличилось количество стрессовых ситуаций, которые приводят к нервному, психическому, эмоциональному напряжению [31]. Последствиями являются тревога, депрессия, синдром эмоционального выгорания, психосоматические расстройства, аддиктивное поведение [45, С. 226-235]. Неблагоприятными факторами, способствующими развитию синдрома эмоционального выгорания, являются распространенные явления в повседневной жизни: загруженность работой, ненормированный рабочий день, высокая утомляемость [37; 38].

Большое влияние на психологическое состояние сотрудников пенитенциарной системы оказывает сам стрессовый характер их деятельности: реформы, сокращения, жесткие предписания устава, контингент осужденных. Все эти факторы требуют повышенного внимания индивида. Подобные особенности организационной деятельности могут способствовать формированию ряда психологических проблем: профессиональной деформации, эмоционального выгорания. Кроме того, появляется риск развития депрессии, суицида [39].

**Практическая значимость.** В современной действительности возникает необходимость психологической профилактики неадекватных стрессовых, агрессивных реакций, а также предупреждения эмоционального выгорания и профессиональной деформации работников. На ранних стадиях выявление данных проблем затруднительно, однако именно в этот сенситивный период они наиболее успешно подвергаются социально-психологической коррекции. Использование технологии айтрекинга в изучении эмоциональных реакций на предъявляемые стимулы является принципиально новым подходом, ранее не реализованным в психологической науке. Предлагаемый подход позволит проводить психологическую диагностику признаков эмоционального

выгорания, связанного с профессиональной деятельностью, что позволит выявлять и проводить его своевременную профилактику. Это будет способствовать улучшению жизнедеятельности сотрудников, послужит профилактикой суицида, профессиональной деформации среди работников и повлияет на снижение текучести кадров.

Новизна исследования. В настоящее время существует недостаточное количество валидных методов оценки эмоционального состояния испытуемых. Проблема скрытых эмоциональных реакций не достаточно освещена в научной литературе, основные работы в данном дискурсе посвящены психологической диагностике лжи, обмана. Новизна нашего исследования состоит в оценивании типа эмоциональных реакций на объекты, связанные с непосредственно рабочим местом сотрудников УИС по глазодвигательным реакциям, отслеживаемым с помощью метода айтрекинга. Использование айтрекера как метода инструментальной психодиагностики позволит расширить комплекс методов и методик, позволяющих исследовать эмоциональные состояния, а также значительно ускорить процесс тестирования. С целью валидации данных будет проводиться сопоставление полученных данных с результатами тестовых методик, метода экспертных оценок, наблюдения, беседы и статистического анализа.

**Фундаментальная значимость исследования** состоит в разработке методики психологической диагностики скрытых эмоциональных реакций на стимулы, связанные с профессиональной деятельностью.

**Целью исследования** является выявление связи между особенностями эмоционального выгорания и характеристиками реакций глазодвигательной системы сотрудников пенитенциарных учреждений при предъявлении эмоционально значимых стимулов, связанных с профессиональной деятельностью.

**Гипотеза исследования:** существует связь между выраженностью показателей эмоционального выгорания и характеристиками реакций

глазодвигательной системы сотрудников пенитенциарных учреждений при предъявлении эмоционально значимых стимулов, связанных с профессиональной деятельностью.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание сотрудников

**Предмет исследования:** связь показателей эмоционального выгорания и характеристик реакций глазодвигательной системы сотрудников пенитенциарных учреждений при предъявлении эмоционально значимых стимулов, связанных с профессиональной деятельностью.

Теоретическую и методологическую основу исследования составляют труды отечественных и зарубежных ученых, занимающихся изучением эмоционального выгорания (В. Бойко, С. Maslach, С.П. Безносков, А. Langle, А. Pines) [Ошибка! Источник ссылки не найден.; Ошибка! Источник ссылки не найден.; Ошибка! Источник ссылки не найден.], а также изучением эмоциональных реакций с помощью айтрекинга (R. Bianchi, E. Laurent) [42].

**Методы исследования:**

1. Метод беседы
2. Метод экспертных оценок
3. Метод эксперимента (для изучения эмоциональных реакций сотрудников с помощью технологии айтрекинга)
4. Метод тестирования с использованием следующих методик:
  - Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко
  - Опросник "Профессиональное (эмоциональное) выгорание" К. Маслач и С. Джексон (адаптирован Н. Водопьяновой, Е. Старченковой).
5. Методы статистического анализа:
  - Корреляция Пирсона
  - U-критерий Манна-Уитни

Для достижения цели нами были поставлены задачи:

1. Выполнить теоретический и методологический анализ психологической литературы по проблеме эмоционального выгорания.

2. Изучить основные факторы, этапы, формы, виды эмоционального выгорания.

3. Провести диагностику и выявить показатели эмоционального выгорания сотрудников ФСИН России.

4. Выявить характеристики глазодвигательных реакций сотрудников ФСИН при восприятии эмоционально-значимых стимулов, связанных с работой.

4. Выполнить математико-статистический анализ полученных эмпирических данных.

5. На основе полученных эмпирических данных проанализировать влияние особенностей эмоционального выгорания на особенности глазодвигательных реакций сотрудников пенитенциарной системы.

Магистерская работа включает 3 главы, 8 параграфов:

Введение;

1. Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания;

1.1. Эмоциональное выгорание как предмет психологического исследования;

1.2. Возможности аппаратных методик для исследования особенностей эмоционального выгорания личности (технология айтрекинга);

2. Теоретический анализ специфики деятельности сотрудников пенитенциарной системы в аспекте эмоционального выгорания;

2.1. Психологический анализ условий трудовой деятельности как фактор риска возникновения реакций эмоционального выгорания;

2.2. Особенности эмоционального выгорания сотрудников пенитенциарной системы; Выводы из теоретической части;

3. Эмпирическое исследование эмоционального выгорания;

3.1. Цель, задачи, организация и методы исследования;

3.2. Интерпретация и анализ эмпирических результатов диагностики эмоционального выгорания сотрудников с использованием методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;

3.3. Интерпретация и анализ эмпирических результатов диагностики эмоционального выгорания сотрудников с использованием опросника "Профессиональное (эмоциональное) выгорание" К. Маслач и С. Джексон;

3.4. Интерпретация и анализ эмпирических результатов диагностики эмоциональных реакций испытуемых при восприятии раздражителей, релевантных профессиональным стресс-факторам с помощью технологии айтрекинга;

Выводы из эмпирической части;

Заключение.

**Основное содержание работы.** Эмпирический базис исследования составили сотрудники организации, в том числе работники пенитенциарной системы одного из ведомственных подразделений Министерства юстиций РФ и студенты СГУ имени Н.Г. Чернышевского. Всего в исследовании приняли участие 52 человека.

Была определена батарея тестов для исследования эмоционального выгорания личности. В диагностический блок вошли следующие методики:

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

Опросник "Профессиональное (эмоциональное) выгорание" К. Маслач и С. Джексон (адаптирован Н. Водопьяновой, Е. Старченковой).

Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе исследования была проведена диагностика особенностей эмоционального выгорания различных возрастных и профессиональных групп на российской выборке.

Характеристика эмпирической выборки 1 этапа исследования.

52 респондента, из них 18 студентов и 34 сотрудника организации. При изучении выборки студентов было обнаружено, что большинство учащихся - 88% представляют группу без опыта работы, остальные 22% - с опытом работы. Возрастной диапазон в данной группе от 20 до 25 лет.

В группе с опытом работы возраст сотрудников организации от 25 до 38 лет. Нами также было произведено деление респондентов на группы в зависимости от стажа работы. К группам сотрудников, стаж работы которых менее 3 лет и стаж от 3 до 6 лет относится по 32,4% испытуемых; от 6 лет и более – 35,2%. Все работники имеют высшее образование.

На втором этапе исследования была проведена диагностика особенностей глазодвигательных реакций на эмоционально значимые стимулы, связанные с профессиональной деятельностью с использованием технологии айтрекинга на выборке студентов и сотрудников организации.

Характеристика эмпирической выборки 2 этапа исследования.

34 респондента, из них 21 сотрудник организации и 13 студентов. Возрастной диапазон от 20 до 38 лет. Исследование строилось по плану сравнительного исследования.

При изучении выборки студентов было обнаружено, что у 53,8% испытуемых фаза эмоционального выгорания «Напряжение» не сформирована (студенты без опыта работы). 15,4% респондентов, у которых фаза «Напряжение» находится в стадии формирования. У 30,8% испытуемых данные показателя эмоционального выгорания сформированы.

Фаза «Резистенция» не сформирована у 23% испытуемых. В стадии формирования фаза эмоционального выгорания находится у 23% испытуемых. У 54% респондентов фаза сформирована.

Выраженность фазы «Истощение» представлена данными: 46% респондентов, у которых фаза эмоционального выгорания не сформирована; 38,5% - фаза в стадии формирования; 15,5% испытуемых - фаза сформирована.

При изучении выборки с опытом работы было обнаружено, что у 14,7% испытуемых фаза эмоционального выгорания «Напряжение» сформирована, у 23,5% - фаза эмоционального выгорания находится в стадии формирования, у 38,2% - фаза эмоционального выгорания не сформирована.

В группе с опытом работы фаза «Резистенция» доминирует, а также находится в стадии формирования у 76,4% респондентов (по 38,2% соответственно).

Выраженность фазы «Истощение» представлена данными: 47% респондентов, у которых фаза эмоционального выгорания не сформирована; 38,2% – фаза находится в стадии формирования; 8,8% испытуемых - фаза сформирована.

Эмпирические результаты, полученные на каждом этапе сопровождались сравнительным анализом эмпирических данных, а также статистическим анализом с помощью программы SPSS, с использованием средних значений, U-критерия Манна-Уитни, корреляции Пирсона.

Проведенное нами исследование позволило прийти к следующим выводам:

1. Эмоциональное выгорание оказывает влияние на особенности глазодвигательной системы человека при восприятии эмоционально-значимых стимулов, связанных с профессиональной деятельностью.

2. При экспонировании на айтрекере визуальных стимулов испытуемым с высокими показателями эмоционального выгорания взгляд испытуемых непроизвольно более длительное время фиксируется на негативно нагруженных изображениях.

3. Частота и средняя длительность морганий больше на изображениях, связанных с негативным содержанием рабочего процесса. Количество саккад преобладает на изображениях с нейтральным содержанием рабочего процесса.

4. Обнаружена взаимосвязь фиксаций на негативных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью и «Напряжением»; переживанием психотравмирующих обстоятельств; неудовлетворенностью собой; «загнанностью в клетку»; тревогой и депрессией; личностной отстраненностью (деперсонализацией). Обнаружена значимая корреляция частоты морганий и стадией эмоционального выгорания «загнанность в

клетку». Эмоциональная отстраненность взаимосвязана с саккадами на негативных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью. Обнаружена значимая корреляция между неадекватным эмоциональным избирательным реагированием и саккадами на нейтральных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью.

5. Проведенный анализ данных эксперимента и беседы с респондентами показал, что у испытуемых с высоким показателем уровня эмоционального выгорания фиксации на изображениях с негативными стимулами, относящимися к профессиональной деятельности, связаны с возникающими в момент просмотра отрицательными воспоминаниями из прошлого опыта. Большое количество саккад на изображениях с нейтральным содержанием рабочего процесса было вызвано стремлением участников эксперимента рассмотреть как можно больше деталей картинки. Нейтральные стимулы вызывали ассоциации, связанные с профессиональной деятельностью.

6. Анализ данных показателей эмоционального выгорания в выборке студентов показал, что у 55,5% испытуемых фаза эмоционального выгорания «Напряжение» не сформирована (студенты без опыта работы), по 22,25% распределились данные показателя эмоционального выгорания у студентов, которых фаза «Напряжение» находится в стадии формирования и сформирована.

Фаза «Резистенция» не сформирована у 22,25% испытуемых. В стадии формирования фаза эмоционального выгорания находится у 27,8% испытуемых. У 50% респондентов фаза сформирована.

Выраженность фазы «Истощение» представлена данными: 55,5% респондентов, у которых фаза эмоционального выгорания не сформирована; 33,5% - фаза в стадии формирования; 11% испытуемых - фаза сформирована.

7. Выявлены достоверные различия по U-критерию Манна-Уитни между исследуемыми группами - эмоционально выгоревшими и невыгоревшими сотрудниками по фазам эмоционального выгорания

«Напряжение»  $U_{\text{эмпир}} = 69$  при  $p \leq 0,01$  и «Истощение»  $U_{\text{эмпир}} = 39$  при  $p \leq 0,01$ , а также стадиям «Переживание психотравмирующих обстоятельств»  $U_{\text{эмпир}} = 48,5$  при  $p \leq 0,01$ , «Тревога и депрессия»  $U_{\text{эмпир}} = 117$  при  $p \leq 0,05$  и «Эмоционально-нравственная дезориентация»  $U_{\text{эмпир}} = 46,5$  при  $p \leq 0,01$ .

8. На развитие эмоционального выгорания влияет специфика и продолжительность профессиональной деятельности (стаж работы). Таким образом, особенностью эмоционального выгорания является наличие определенного периода, в котором достигается его пик - максимальное значение показателей проявления симптомов эмоционального выгорания. Опираясь на результаты исследования, можно сделать вывод, что больше всего подвержены риску развития данного синдрома сотрудники, стаж работы которых составляет от 3 до 6 лет.

**Заключение.** Рассмотрев особенности эмоционального выгорания на индивидуальном уровне, мы обнаружили психологическую составляющую данного синдрома, оказывающую влияние на восприятие субъектом стимулов, связанных с рабочим процессом.

Опираясь на результаты исследования, можно сделать вывод, что больше всего подвержены риску развития данного синдрома сотрудники, стаж работы которых составляет от 3 до 6 лет. Для предотвращения риска текучести кадров вследствие увольнений, снижения работоспособности, а также развития суицидальных намерений необходимо вовремя проводить профилактику, а также на ранних стадиях диагностировать эмоциональное выгорание сотрудников для своевременной коррекции. Особое внимание в этом вопросе необходимо уделять работникам с напряженной трудовой деятельностью, а также сотрудникам, общающимся со спецконтингентом и которым доверено огнестрельное оружие.

Апробация результатов исследования проводилась в период с 2015 г. по 2016 г. (IV Международная научная конференция «Изменяющийся мир: общество, государство, личность» - СГУ имени Н.Г.Чернышевского, г.Саратов, 9 апреля 2015; Научно-практическая конференция с элементами

онлайн-школы стипендиатов ОРФ СГУ "Мир в третьем тысячелетии: вызовы и решения" - СГУ имени Н.Г.Чернышевского, г.Саратов, 15 ноября 2015; VI Международная конференция молодых ученых «Психология – наука будущего: междисциплинарный подход» - Институт психологии РАН, г.Москва, 19-20 ноября 2015; 6-я ежегодная научно-практическая конференция молодых ученых «Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент» - СГУ имени Н.Г.Чернышевского, г.Саратов, 8 декабря 2015; Международная научная конференция студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов-2016» - МГУ, г.Москва, 11 — 15 апреля 2016г.).

Использование технологии айтрекинга позволит значительно ускорить процесс выявления эмоционального выгорания у сотрудников.

Результаты данного исследования могут быть полезны как для организации, так и для самого работника. Новый метод диагностики эмоционального выгорания с помощью технологии айтрекинга можно применять при профотборе, что позволит работодателям своевременно выявлять у кандидатов на службу потенциальные проблемы. А также, методы, примененные в исследовании, и его результаты позволяют работнику уточнить собственное отношение к работе, выявить скрытые эмоциональные реакции на стимулы, связанные с профессиональной деятельностью.