

Секция «Информационные технологии (виртуальная реальность и айттрекинг) в психологическом исследовании, образовании и психологической практике»

Способ диагностики эмоционального выгорания сотрудников с применением айттрекера

Ярошенко Елена Игоревна

Аспирант

Саратовский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, Факультет психологии, Саратов, Россия

E-mail: yarosh29@rambler.ru

Изменения, происходящие в современном обществе, нестабильность социальных процессов, оказывающие влияние на жизнь современного человека привлекает внимание многих исследователей. Подобные трансформации указывают на актуальность и необходимость изучения социально-психологических проблем в разных аспектах. Наиболее часто встречающейся проблемой в организационной среде является феномен эмоционального выгорания профессионала. Под воздействием негативных факторов в условиях профессиональной среды у субъекта труда происходят личностные изменения, дезадаптирующие сотрудника [3].

Необходимо отметить, что выгорание не только оказывает негативное воздействие на здоровье и карьеру отдельного сотрудника, а также наносит ощутимый ущерб организации, снижая эффективность ее деятельности. В связи с этим требуется углубленное изучение феномена эмоционального выгорания и разработка программ по его профилактике.

Проблема эмоционального выгорания неоднократно становилась предметом изучения многих специалистов в области общей, инженерной, педагогической, организационной и социальной психологии [4, 5]. Особенный интерес вызывает изучение феномена эмоционального выгорания сотрудников при восприятии стимулов, связанных с профессиональной деятельностью. Исследование системы движения глаз при восприятии данных стимулов позволит разработать новый диагностический метод исследования феномена эмоционального выгорания, на что направлено наше исследование.

В исследовании принимали участие 65 сотрудников организаций. Возраст сотрудников от 25 до 38 лет. В зависимости от стажа работы нами были выделены группы сотрудников: стаж работы менее 3 лет; от 3 до 6 лет; от 6 лет и более.

Методы исследования: беседа; эксперимент (с помощью технологии айттрекинга SMI RED 500) [2]; тестирование с использованием Методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [1] и Опросника "Профессиональное (эмоциональное) выгорание" К. Маслач и С. Джексона. Обработка результатов производилась с помощью программы ВеGaze™ и статистического анализа данных.

В нашем исследовании было выявлено, что специфической особенностью эмоционального выгорания является наличие определенного периода, в котором достигается его пик - максимальное значение показателей проявления симптомов эмоционального выгорания. Таким образом, способность противостоять разрушающему воздействию симптомов эмоционального выгорания зависит от индивидуальных личностных качеств, резервов организма и психики человека, а также выбранных копинг-стратегий. В связи с этим необходимо проводить своевременную профилактику эмоционального выгорания, чтобы снизить риск текучести кадров, суицидальных наклонностей.

При исследовании двух групп - эмоционально выгоревших (выражены 3 стадии) и невыгоревших сотрудников (1 или 2 стадии) выявлены достоверные различия между исследуемыми группами по фазам эмоционального выгорания «Напряжение» Уэмпир = 69

при $\rho \leq 0,01$ и «Истощение» Уэмпир = 39 при $\rho \leq 0,01$, а также стадиям «Переживание психотравмирующих обстоятельств» Уэмпир = 48,5 при $\rho \leq 0,01$, «Тревога и депрессия» Уэмпир = 117 при $\rho \leq 0,05$ и «Эмоционально-нравственная дезориентация» Уэмпир = 46,5 при $\rho \leq 0,01$.

Нами была обнаружена взаимосвязь фиксаций на негативных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью и стадиями эмоционального выгорания: «Напряжение» ($r = 0,64639$; $p \leq 0,05$); переживание психотравмирующих обстоятельств ($r = 0,65564$; $p \leq 0,05$); неудовлетворенность собой ($r = 0,47923$; $p \leq 0,10$); «загнанность в клетку» ($r = 0,5411$; $p \leq 0,10$); тревога и депрессия ($r = 0,52495$; $p \leq 0,10$); личностная отстраненность (деперсонализация) ($r = 0,4989$; $p \leq 0,05$).

Эмоциональная отстраненность взаимосвязана с саккадами на негативных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью ($r = 0,4243$; $p \leq 0,05$).

Обнаружена значимая корреляция между неадекватным эмоциональным избирательным реагированием и саккадами на нейтральных стимулах, связанных с профессиональной деятельностью ($r = 0,3871$; $p \leq 0,10$).

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

В результате серии экспериментов было выявлено, что эмоциональное выгорание оказывает влияние на особенности глазодвигательной системы человека при восприятии эмоционально-значимых стимулов. При экспонировании визуальных стимулов, связанных с профессиональной деятельностью, взгляд испытуемых непроизвольно более длительное время фиксируется на позитивно нагруженных изображениях. Это дает возможность разделять субъективно принимаемые и отвергаемые стимулы, определять, что для испытуемого связано с отрицательными, а что с положительными эмоциями. У испытуемых с высокими показателями эмоционального выгорания обнаружены более длительные фиксации на негативно нагруженных изображениях.

Таким образом, рассмотрев особенности эмоционального выгорания на индивидуальном уровне, мы обнаружили психологическую составляющую данного синдрома, оказывающую влияние на восприятие субъектом стимулов, связанных с рабочим процессом. Результаты данного исследования могут быть полезны как для организации, так как позволит на ранних стадиях выявлять показатели эмоционального выгорания сотрудников и применять профилактические меры, что в свою очередь снизит текучесть кадров и повысит работоспособность, так и для самого работника. Методы, примененные в исследовании, и его результаты позволяют работнику уточнить собственное отношение к работе, выявить скрытые эмоциональные реакции на стимулы, связанные с профессиональной деятельностью.

Источники и литература

- 1) Бойко В.В. Психоэнергетика – СПб.: Питер, 2008. - 416 с.
- 2) Величковский Б.М. Когнитивная наука: Основы психологии познания: в 2 т. – Т.1. – М.: Смысл: Издательский центр «Академия», 2006. – 448 с.
- 3) Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. Т. 23, №3, 2002. - С. 85-95
- 4) Bianchi R., Laurent E. Emotional information processing in depression and burnout: an eye-tracking study// European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience, 2015. Feb; 265(1). P. 27-34

- 5) Vandevala T., Pavey L., Chelidoni O., Chang N-F, Creagh-Brown B., Cox A. Psychological rumination and recovery from work in intensive care professionals: associations with stress, burnout, depression and health // Journal of Intensive Care. 2017. Vol 5. No 16. P. 1-8.