

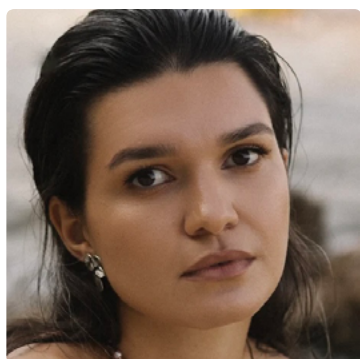
Психологические особенности эмоционального выгорания сотрудников сферы информационных технологий



Степнова Людмила Анатольевна

доктор психологических наук, профессор кафедры психологии и педагогики Филологического факультета ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», Москва, Российская Федерация

e-mail: stepnova_la@pfur.ru



Иманлы Садагет Файяз кызы

магистрант кафедры психологии и педагогики Филологического факультета ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», Москва, Российская Федерация

e-mail: 1032230043@pfur.ru

Аннотация

В статье представлены результаты эмпирического исследования психологических особенностей эмоционального выгорания сотрудников сферы информационных технологий. Раскрываются содержательные характеристики синдрома эмоционального выгорания, обосновывается важность своевременного выявления симптомов и оказания психологической помощи специалистам сферы информационных технологий. Полученные результаты показывают, что в большей степени подвержены синдрому эмоционального выгорания IT-специалисты со стажем до пяти лет. Они более тревожны и испытывают сильные эмоциональные переживания за результат работы, в отличие от IT-специалистов со стажем более 5 лет в организации. Данные исследования могут быть использованы в практической работе, направленной на укрепление общего психологического здоровья IT-специалистов.

Ключевые слова

• профессиональное выгорание • эмоциональное выгорание • выгорание специалистов сферы информационных технологий • фазы выгорания •

Введение

Проблема эмоционального выгорания работников в процессе осуществления ими своих профессиональных обязанностей является одной из наиболее важных для современного общества и государства. Журнал «Коммерсантъ» приводит результаты исследования, проведенного в 2023 г. аналитическим центром НАФИ, которые показывают, что 45% россиян сталкивались с отдельными симптомами эмоционального выгорания.¹ В качестве основных причин возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания респонденты называли: стресс; неадекватную оценку руководством результатов их труда; недостаточное материальное вознаграждение; необходимость выполнять работу в личное время; рутинность выполняемых задач.

По оценке экспертов, в настоящий момент эмоциональное выгорание переживают более 13 млн. работающих граждан России.² Решение работником профессиональных задач, предполагающих воспроизведение типовых операций, создание схожих алгоритмов с использованием символов или знаков в процессе умственного труда, вызывает у него избыточное психическое и физическое напряжение [2], что в конечном может являться одной из причин эмоционального выгорания.

Профессиональная деятельность специалистов сферы информационных технологий (далее ИТ-специалисты), во многом состоит именно в решении типовых задач, создании схожих программных кодов, что создает предпосылки для их эмоционального выгорания и повышает риск увольнения или смены сферы деятельности.

При этом в России наблюдается кадровый дефицит среди ИТ-специалистов. Министр цифрового развития М.И. Шадяев отмечал, что в Российской Федерации в 2023 г. общая нехватка работников в сфере информационных технологий составляет 500-700 тыс. человек.³

Целью реализации в России национального проекта «Цифровая экономика» в рамках Указа Президента от 21.07.2020 г. №474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» является ускорение процессов цифровизации социально-экономической сферы.⁴ Специалистам сферы информационных технологий отводится ведущая роль в реализации поставленных целей, крайне важных для Российского государства и общества в условиях мощного санкционного давления западных стран.

Таким образом, особенности трудовой деятельности и ситуация кадрового дефицита в сфере ИТ создают риски для развития у ИТ-специалистов синдрома эмоционального выгорания.

Понятие «выгорание» было введено в научный оборот Г. Фройденбергером [14] и определялось как совокупность физического состояния изнеможения и осознания собственной бесполезности как человека или работника [7]. Данный термин постепенно уточнялся и в настоящее время выделяют различные виды выгорания, в том числе и эмоциональное. Под ним принято понимать переживание работником выраженных и скрытых негативных эмоций, имеющих прямое или опосредованное отношение к выполняемым им обязанностям или межличностным отношениям с коллегами [6]. Отчасти данный синдром является средством защиты психики работника от негативных воздействий профессии

¹ Более 13 млн работающих россиян переживают профессиональное выгорание [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6239611> (дата обращения: 30.06.2024).

² Там же.

³ РФ не хватает специалистов в области ИИ, машинного обучения и робототехники // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/21035613> (дата обращения 07.06.2024).

⁴ «Цифровая экономика РФ» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения 07.06.2024).

[3] При этом происходит значительное снижение эффективности и результативности работника в процессе труда [9].

В рамках нашего исследования мы будем опираться на классификацию, предложенную в своих трудах В.В. Бойко, который выделял следующие структурные компоненты синдрома эмоционального выгорания:

- фаза «напряжения» (тревожное напряжение) – начало эмоционального выгорания, которое характеризуется: осознанием имеющихся профессиональных психотравмирующих факторов; пониманием неспособности справиться с ними; общим снижением удовлетворенности собой как специалистом на фоне тревожно-депрессивных переживаний;
- фаза «резистенции» – желание найти способы снижения негативного влияния психотравмирующих факторов, что может выражаться в стремлении дистанцироваться от коллег, эмоциональной нестабильности и избирательности в общении как с коллегами, так и с близкими людьми;
- фаза «истощения» – общее снижение ресурсов; нежелание и неспособность эмоционально включаться в процесс труда; тотальное снижение фона настроения; развитие психосоматических нарушений и обострение имеющихся хронических заболеваний; нарушения сна; тревожные и депрессивные переживания; проблемы с сердечнососудистой системой, обострение имеющихся хронических заболеваний и т.д. [5].

В настоящее время работники различных сфер, в том числе и IT-специалисты, имеют возможность осуществлять свою профессиональную деятельность дистанционно. Такой формат работы зачастую связан с увеличением трудовой нагрузки [1], невозможностью общаться с коллегами [13], размыванием границ рабочего и личного времени [8] и формированием внутренних преград в процессе саморазвития и самореализации личности работника [11], что в конечном итоге может стать причиной развития синдрома эмоционального выгорания.

Переживание целостного синдрома выгорания или же отдельных его симптомов способно снижать способность IT-специалиста как профессионала к самоуправлению, искажать его собственные представления об имеющихся ресурсах, негативно сказываясь на личностно-профессиональном развитии [12].

Цель нашего исследования - выявление психологических особенностей эмоционального выгорания у сотрудников информационной сферы.

Гипотеза исследования: существуют психологические особенности эмоционального выгорания у IT-специалистов с различным стажем работы.

Методы и выборка

Исследование проводилось в период с февраля по март 2024 г. на базе IT-компании ООО «АйтиМедиаСервис» – аккредитованная IT-компания и резидент Сколково (в г. Москва). В качестве респондентов выступили 80 IT-специалистов. В первую подгруппу вошли работники со стажем профессиональной деятельности в организации до пяти лет, во вторую подгруппу – работники со стажем профессиональной деятельности в организации больше пяти лет. Сбор данных осуществлялся по средствам размещения бланков опроса в Google форме.

Методы исследования: теоретический анализ научной литературы; тестирование; методы математической статистики (одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова, непараметрический U-критерий Манна-Уитни), реализованные в статистическом пакете IBM Statistics SPSS 21.0.

Методика: «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко [4].

Результаты исследования

Проведенный первичный анализ данных исследования эмоционального выгорания IT-специалистов, имеющих общий стаж работы в организации до 5 лет, по показателям: «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (M=15,4), «Неудовлетворенность собой» (M=13,4), «Тревога и депрессия» (M=15,7), «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (M=12,3), «Эмоциональный дефицит» (M=13,1), «Эмоциональная отстраненность» (M=12,5), «Личностная отстраненность» (M=10,3), позволяет сделать вывод, что отдельные симптомы эмоционального выгорания у них находятся в активной стадии, т.е. происходит их формирование.

По показателям: «Загнанность в клетку» (M=18,4), «Расширение сферы экономии эмоций» (M=16,1), «Редукция профессиональных обязанностей» (M=20,2), у данной подгруппы специалистов симптомы являются полностью сформированными и могут быть проявлены в поведении в процессе труда (рис.1).

Как видно из рисунка 1, среди сотрудников, имеющих стаж работы более 5 лет, сформированные симптомы эмоционального выгорания отсутствуют.



Рисунок 1. Результаты по опроснику «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (в баллах)

Анализ приведенных данных показывает, что у респондентов, которые имеют общий стаж работы в организации до 5 лет, склонность воспринимать рабочую обстановку, условия работы как психотравмирующие, проявлены несколько выше (M=15,4), чем у респондентов, которые имеют общий стаж работы в организации более 5 лет (M=3,7). Работники со стажем до 5 лет могут переживать недовольство собой как специалистами, на что указывают более высокие средние значения по шкале «Редукция профессиональных обязанностей» (M=20,2), чем работники со стажем более 5 лет (M=7,7), на фоне чувства безысходности и невозможности изменить ситуацию, что закономерно вызывает рост тревожных переживаний в отношении своей профессиональной деятельности и возможного будущего в организации.

IT-специалисты с общим стажем работы в организации более 5 лет в меньшей степени переживают нежелательные эмоциональные состояния и негативные симптомы, относящиеся к фазе «напряжения». На это указывают полученные результаты, которые не превышают 4,3 балла, что говорит об отсутствии общей сформированности симптома эмоционального выгорания у данной группы работников, в отличие от работников со стажем работы до 5 лет.

Анализируя данные, можно говорить о том, что у респондентов с общим стажем работы в организации до пяти лет проявлено негативное, отрицательное реагирование на внешние профессиональные стимулы. Это может выражаться в значительных сложностях контроля за эмоциями и чувствами и проявляться в межличностном и особенно профессиональном общении с коллегами по работе. Также такие работники характеризуются замкнутостью, закрытостью и нежеланием вступать в коммуникацию. При выполнении профессиональных функций для них свойственно стремление к экономии личных сил и ресурсов. Они предпочитают уменьшать время, необходимое для выполнения своих профессиональных задач, что может негативно сказываться на уровне их профессиональной эффективности. IT-специалисты со стажем работы в сфере IT более 5 лет продемонстрировали некоторый рост показателей по симптомам фазы резистенции, однако данные значения находятся на уровне низких и не позволяют говорить о выраженной симптоматике.

IT-специалисты, проработавшие в сфере IT менее пяти лет, в целом демонстрируют более высокие значения эмоционального дефицита. Они склонны к интенсивному переживанию и демонстрации в поведении психоэмоционального и физического переутомления. Они чаще стремятся к дистанцированию от своих коллег по работе, избегают вступать с ними не только в личное, но и в профессиональное взаимодействие. Их коммуникация может быть охарактеризована как минимальная, при условии, что есть такая возможность. В отличие от них, IT-специалисты со стажем работы в организации, превышающем 5 лет, имеют более низкие показатели в фазе истощения. Данные различия указывают, что стадия эмоционального выгорания не сформирована, а ее отдельные симптомы выражены в незначительной степени. При этом нельзя не сказать, что существует определенная тенденция к росту эмоциональной отстраненности, т.е. к уходу от взаимодействия с коллегами.

Перед проведением сравнительного анализа нами была организована проверка собранных данных исследования на нормальность распределения. Проверка показала, что полученные данные не соответствуют нормальному распределению, т.е. отличаются от нормального. В связи с этим мы приняли решение использовать для обработки непараметрические методы статистики. Для проведения сравнительного анализа на выявление статистически значимых различий между подгруппами IT-специалистов с разным стажем работы в организации по отдельным симптомам и фазам развития эмоционального выгорания был использован U-критерий Манна-Уитни (табл. 1).

Таблица 1. Сравнительный анализ подгрупп IT-специалистов по U-критерию Манна-Уитни (средние ранги)

| Шкалы | Ср. ранги в группе | Ср. ранги в группе сотрудников «более 5 лет» | U-критерий | Уровень значимости |
|---|--------------------|--|------------|--------------------|
| 1.Переживание психотравмирующих обстоятельств | 54,03 | 26,98 | 259,0 | 0,001 |

| | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|
| 2.Неудовлетворенность собой | 53,91 | 27,09 | 263,5 | 0,001 |
| 3.Загнанность в клетку | 53,08 | 27,93 | 297,0 | 0,001 |
| 4.Тревога и депрессия | 53,25 | 27,93 | 290,0 | 0,001 |
| 5.Эмоционально-нравственная дезориентация | 33,91 | 47,09 | 563,5 | 0,009 |
| 6.Расширение сферы экономии эмоций | 51,48 | 29,53 | 361,0 | 0,001 |
| 7.Редукция профессиональных обязанностей | 54,90 | 26,10 | 224,0 | 0,001 |
| 8.Эмоциональный дефицит | 54,09 | 26,91 | 256,5 | 0,001 |
| 9.Эмоциональная отстраненность | 51,55 | 26,91 | 358,0 | 0,001 |
| 10.Личностная отстраненность | 54,14 | 26,86 | 254,5 | 0,001 |
| 11.Психосоматические и психовегетативные нарушения | 51,98 | 29,03 | 341,0 | 0,001 |

Использование U-критерия Манна – Уитни после процедуры разделения общей выборки IT-специалистов на две подгруппы по стажу работы позволило нам получить результаты, которые указывают на наличие значимых различий между двумя группами респондентов. Наиболее высокие значения U-критерия отмечаются по шкалам:

- «Расширение сферы экономии эмоций», между подгруппой «до 5 лет» и подгруппой «более 5 лет» ($U=361,0, p<0,001$).
- «Эмоциональная отстраненность», между подгруппой «до 5 лет» и подгруппой «более 5 лет» ($U=358,0, p<0,001$).
- «Психосоматические и психовегетативные нарушения», между подгруппой «до 5 лет» и подгруппой «более 5 лет» ($U=341,0 p<0,001$).

Анализируя данные, которые были получены нами в результате сравнительного анализа двух групп IT-специалистов с различным стажем работы, мы пришли к следующему выводу. У IT-специалистов со стажем работы менее 5 лет негативная симптоматика, характеризующая фазы напряжения и резистенции, проявлена более ярко ($p<0,001$). IT-специалисты с профессиональным стажем более 5 лет в меньшей степени переживают начальную стадию эмоционального выгорания в целом и отдельные ее компоненты в частности. Сотрудники, не обладающие профессиональным опытом, более тревожны, они интенсивнее переживают за результаты своей деятельности, в отличие от своих коллег, которые работают в IT-сфере более 5 лет ($p<0,001$). По нашему мнению, данное различие может быть обусловлено тем, что IT-специалисты со стажем работы более 5 лет уже адаптировались к требованиям организации, коллективу, особенностям трудовой деятельности. Кроме того, можно предположить, что у них сформирован индивидуальный стиль поведения и работы в профессиональной сфере, позволяющий им эффективно справляться с симптомами эмоционального выгорания в процессе труда. В то же время их коллеги с меньшим опытом работы чаще демонстрируют склонность к негативным эмоциональным переживаниям, связанным с общением с коллегами и выполнением своих профессиональных обязанностей на высоком уровне.

Заключение

Проведенное исследование синдрома эмоционального выгорания IT-специалистов позволило выявить актуальность данной проблематики для психологической науки. На это указывает активное его изучение как в зарубежной, так и в отечественной научной литературе.

Анализ данных, полученных в ходе эмпирического исследования, показал, что в большей степени подвержены синдрому эмоционального выгорания IT-специалисты со стажем до пяти лет. Они более тревожны и испытывают сильные эмоциональные переживания за результат работы. У них в большей степени выражены симптомы фазы напряжения и резистенции, чем у IT-специалистов со стажем более пяти лет, для которых профессиональная деятельность в организации является уже привычной, они адаптировались к условиям труда, особенностям и характеру взаимодействия с коллегами и сумели найти свой индивидуальный стиль поведения и работы в организации.

В рамках дальнейших исследований по проблеме эмоционального выгорания IT-специалистов считаем важным изучение половых различий в проявлении синдрома, а также особенностей выгорания среди сотрудников, осуществляющих деятельность в дистанционном (он-лайн) и офисном (офф-лайн) режиме. Выявление различий между группами работников позволит грамотно и эффективно выстроить систему адаптационных мероприятий, направленных на сопровождение и психологическую поддержку IT-специалистов, демонстрирующих в поведении и межличностном общении симптомы эмоционального выгорания.

Полученные данные по проблеме эмоционального выгорания IT-специалистов могут быть использованы в практической работе, направленной на укрепление общего психологического здоровья специалистов, которые играют значительную роль в повышении независимости и конкурентоспособности России.

Список литературы:

1. Балабанова Е.С., Молчанова Д.А. Труд в условиях удаленной и гибридной занятости (на примере работников IT-компаний) // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2022. Том 15. № 1. С. 3-25.
2. Берарди Ф. Душа за работой: от отчуждения к автономии / Франко «Бифо» Берарди; перевод с итальянского Кирилла Чекалова. Москва : Изд-во Грюндриссе, 2019. 315 с.
3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
4. Бойко В.В. Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008. 416 с.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 472 с.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
7. Жигулина М.А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. 2021. Т. 35. С. 29-44.
8. Кононов А. Н. Исследование отношения работников к дистанционному формату осуществления профессиональной деятельности // Человеческий капитал. 2020. № S12-2. С. 144-151.
9. Ракицкая А.В. Синдром эмоционального выгорания у сотрудников современного учреждения образования // Институт психологии Российской ака-

- демии наук. Организационная психология и психология труда. 2018. Т. 3. № 2. С. 120-139.
10. Резниченко С.И. Офисная среда и параметры профессионального опыта как предикторы профессионального выгорания у специалистов IT-индустрии // Экспериментальная психология. 2024. Том 17. № 1. С. 181-197.
 11. Степнова Л.А. Внутренние и внешние ограничители развития аутопсихологической компетентности // Мир психологии. 2008. № 3(55). С. 97-104.
 12. Степнова Л.А. Управление аутопсихологическим ресурсом профессионала // Акмеология. 2002. № 2(3). С. 88-92.
 13. Bergefurt L., Weijs-Perrée M., Appel-Meulenbroek R., Arentze T. The physical office workplace as a resource for mental health – A systematic scoping review // Building and Environment. 2022. Vol. 207. P. 1081-55.
 14. Neckel S., Schaffner A., Wagner G. Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction. London: Palgrave Macmillan, 2017. 311 p.

Psychological peculiarities of emotional burnout of information technology employees

Lyudmila Anatolyevna Stepnova

Doctor of Psychology, Professor of the Department of Psychology and Pedagogy, Faculty of Philology, Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russian Federation
e-mail: stepnova_la@pfur.ru

Imanli Sadaget Fayyaz kyzy

Master's student of the Department of Psychology and Pedagogy, Faculty of Philology, Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russian Federation
e-mail: 1032230043@pfur.ru

Abstract

The article presents the results of an empirical study of the psychological characteristics of emotional burnout of information technology employees. The article reveals the meaningful characteristics of the burnout syndrome, substantiates the importance of timely detection of symptoms and psychological assistance to specialists in the field of information technology. The material for the analysis was the data of a study conducted in the period from February to March 2024 on the basis of the IT company AtimEdiasErvice LLC, an accredited IT company and a resident of Skolkovo (in Moscow). 80 IT specialists participated in the study. The comparative analysis of indicators of emotional burnout syndrome in groups of information technology specialists with

different work experience in the organization using mathematical statistics methods revealed differences in the experience of symptoms of emotional burnout among IT specialists with different work experience in the organization.

Key words

• emotional burnout • burnout of employees • burnout syndrome • burnout of IT specialists •

References

1. Balabanova E.S., Molchanova D.A. Work in conditions of remote and hybrid employment (using the example of employees of IT companies) // Bulletin of St. Petersburg University. Sociology. 2022. Volume 15. N 1. P. 3-25.
2. Berardi F. The soul at work : from alienation to autonomy / Franco «Bifo» Berardi; translated from the Italian by Kirill Chekalov. - Moscow: Grundrisse Publishing House, 2019. 315 p.
3. Boyko V.V. The syndrome of «emotional burnout» in professional communication. St. Petersburg: Peter, 1999. 105 p.
4. Boyko V.V. Psychoenergetics. St. Petersburg, 2008. 416 p.
5. Boyko V.V. The energy of emotions in communication: a look at oneself and others. M.: Filin Information and Publishing House, 1996. 472 p.
6. Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. Burnout syndrome: diagnosis and prevention. 2nd ed. St. Petersburg: St. Petersburg, 2008. 336 p.
7. Zhigulina M.A. Professional burnout as an object of research in psychological science // Izvestiya Irkutsk State University. Series: Psychology. 2021. Vol. 35. P. 29-44.
8. Kononov A.N. The study of the attitude of employees to the remote format of professional activity // Human capital. 2020. N 512-2. P. 144-151.
9. Rakitskaya A.V. The syndrome of emotional burnout among employees of a modern educational institution // Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences. Organizational psychology and labor psychology. 2018. Vol. 3. N 2. P. 120-139.
10. Reznichenko S.I. Office environment and professional experience parameters as predictors of professional burnout among IT industry specialists // Experimental psychology. 2024. Vol. 17. N 1. P. 181-197.
11. Stepnova L. A. Internal and external constraints on the development of autopsychological competence // The world of psychology. 2008. N 3(55). P. 97-104.
12. Stepnova L.A. Management of the autopsychological resource of a professional // Acmeology. 2002. N 2(3). P. 88-92.
13. Bergefurt L., Weijs-Perrée M., Appel-Meulenbroek R., Arentze T. The physical office workplace as a resource for mental health – A systematic scoping review // Building and Environment. 2022. Vol. 207. P. 1081-55.
14. Neckel S., Schaffner A., Wagner G. Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction. London: Palgrave Macmillan, 2017. 311 p.

Поступила в редакцию: 30.08.2024

Принята в печать: 17.10.2024