

Синдром эмоционального выгорания у специалистов IT-сферы



Эмоциональное выгорание у специалистов сферы информационных технологий еще не стало предметом серьезных научных исследований. Данная профессия относится к субъект-объектному типу, ее характеризуют монотонный характер работы, дистанцированность от других людей, погруженность в собственные интеллектуальные переживания, необходимость постоянно следить за новыми технологиями, обновлять знания и навыки – все эти факторы повышают риск возникновения обозначенного состояния [1]. К ним можно добавить также ролевую неопределенность, малую степень участия в принятии решений, недостаточность творческого компонента [2].



Татьяна Моисеенко,
магистрант
Российского
государственного
социального
университета

Имеющиеся немногочисленные исследования не отражают полной картины детерминант синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). В частности, не изучено влияние социально-психологических факторов, таких как пол, стаж работы, семейный и профессиональный статус, структура ролей, а также личностных – оптимизма и активности, перфекционизма.

Негативные последствия СЭВ (утрата чувства новизны, снижение критичности, развитие профессионального стресса вплоть до желания уйти из профессии) обуславливают необходимость разработки методов профилактики данного состояния у представителей IT-сферы. А так как

в настоящее время эта область привлекательна для женщин, требуется изучение проблемы в зависимости от пола, что поможет усилить программы профилактики с учетом особенностей разных категорий.

В ходе исследования мы исходили из того, что к социально-психологическим факторам эмоционального выгорания специалистов IT-сферы относятся стаж работы, стрессоустойчивость, личностные особенности, структура деятельности, групповые роли, а также существуют различия этого состояния и социально-психологических особенностей мужского и женского пола.

Эмоциональное выгорание, согласно классификации

К. Маслач и С. Джексон, включает в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений [3].

Признаки эмоционального истощения – нарастающее чувство опустошенности, усталости, потеря интереса к работе. Человек ощущает исчерпанность своих эмоциональных ресурсов, работа не приносит такого же удовлетворения, как раньше. Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, с которыми взаимодействует специалист (клиентам, сотрудникам), циничного отношения к труду и его объектам. Развивается комплекс профессиональной неуспешности, снижается самооценка, нарастает недовольство собой. Негативное восприятие себя как профессионала переходит в отрицательное отношение к себе как к личности.

На уровне поведения нарастает чувство тяготения своими обязанностями: специалист часто опаздывает, стремится скорее закончить работу, которая воспринимается как рутинная; утрачивается творческий подход; уменьшается результативность, сужаются контакты с коллегами; работник может чаще прибегать к веществам, повышающим тонус (курение, кофе и др.); нарушается удовлетворение потребностей в восстановлении здоровья.

Таким образом, эмоциональное выгорание определяется как механизм психологической защиты, выработанный личностью в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Сфера информационных технологий – одна из самых быстроразвивающихся и инновационных, что вкупе с высокой конкуренцией в ней предъявляет осо-

бые требования к специалистам, необходимость непрерывного обучения и адаптации к изменяющимся рыночным условиям. Среди качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности, – хорошая память, внимание, воображение, развитое логическое мышление, аналитические и речевые способности, высокий уровень технических и математических знаний. Препятствием могут стать рассеянность, ригидность мышления, выраженная близорукость [4].

На психическое состояние IT-специалиста влияет погруженность в виртуальное пространство, высокая нагрузка на когнитивные функции, напряженный темп работы, недостаток прямых межличностных контактов. В то же время «постоянное взаимодействие с техникой или кодом формирует специфическую структуру мышления, развивает логику и дисциплинирует ум» [5]. К специфике данной деятельности также относятся частые изменения инструментов работы (например, появление новых языков программирования), технологические прорывы, наличие постоянно сменяющихся нестандартных задач, которые часто находятся на пересечении нескольких областей знаний.

Согласно данным анонимного опроса, проведенного платформой Blind в 2018 г., 23% айтишников главными причинами профессионального выгорания называют некачественный менеджмент и отсутствие четкой стратегии компании, 19% указывают на переработки, сверхурочную нагрузку, 18% – на токсичную корпоративную культуру [6].

Стресс и выгорание могут возникать, как ни парадоксально, на фоне пространственной и временной гибкости работы, так как

это создает установку на трудовую активность в любом месте и в любое время: в офисе, коворкинге, дома и др. Формируется привычка думать о поставленных задачах перманентно, что нарушает баланс между занятостью и отдыхом, ведет к трудовому выгоранию.

Дистанционная коммуникация, особенно актуальная в период пандемии, усиливает негативные проявления. Молодые и неопытные сотрудники испытывают чувство одиночества и изоляции, в то время как занятость в офисе обеспечивает возможности для стихийного взаимодействия и укрепляет доверие.

В зарубежном исследовании [7] на примере 1 тыс. человек было установлено, что 56% респондентов – представителей IT – имели симптомы нарушений опорно-двигательного аппарата, 22% – гипертонию, 10% – диабет, 36% – дислипидемию, 54% – депрессию, тревогу и бессонницу, 40% – ожирение.

В ряде психологических исследований отмечается, что специалисты IT-сферы женского пола более подвержены СЭВ. В частности, в работе А.А. Лисаковой и др. [8] на примере 100 женщин и 897 мужчин определено, что первые демонстрируют более высокую интенсивность выгорания по сравнению с мужчинами, что говорит о восприятии ими рабочих задач как более значительной эмоциональной нагрузки. Они острее испытывают потребность в снижении уровня эмоций, возникающих в результате вовлечения в общение и сопереживания другим, сталкиваются с трудностями в регулировании рабочих задач и проявляют недостаточно сформированные стратегии реабилитации себя, а потому вынуждены активнее прибегать к защитным способам реагиро-

вания на напряжение. Женщины чаще уходят из сферы в середине карьеры по причине нарушения баланса между работой и личной жизнью.

Ситуация с СЭВ у IT-специалистов в Республике Беларусь была изучена нами с помощью опросника профессионального выгорания для инженерно-технических работников (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) [9]. В исследовании приняли участие 100 респондентов (разработчики, менеджеры, веб-дизайнеры, тестировщики и др.): 50 мужчин и 50 женщин. Средний возраст представителей мужского пола – 38 лет, женского – 32 года, средний стаж работы – 10 и 7 лет соответственно.

Результаты продемонстрировали высокий уровень показателей эмоционального выгорания у респондентов (рис. 1).

Эмоциональное истощение более характерно для женщин (20%), по сравнению с мужчинами (16%). Деперсонализация и редукция личных достижений, наоборот, чаще свойственна мужчинам (54% и 46%), чем женщинам (42% и 30%). У последних сильнее проявляется эмоциональное напряжение, чувство усталости и истощения своих ресурсов, а у сильного пола – циничное отношение к труду, негуманное отношение к людям, негативное восприятие себя как профессионала.

По шкале оптимизма и активности личности получены средние значения показателей по выборке обоих полов (рис. 2).

Высокий оптимизм диагностируется от 20 баллов, высокая активность – от 25. Исходя из среднего значения и статистического отклонения, по выборке мужчин преобладает оптимизм, приближающийся к высокому



Рис. 1. Показатели эмоционального выгорания у специалистов IT-сферы разного пола, %

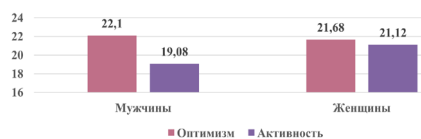


Рис. 2. Показатели оптимизма и активности личности у специалистов IT-сферы разного пола, среднее значение \pm статистическое отклонение

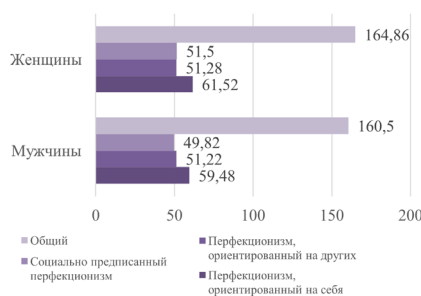


Рис. 3. Показатели перфекционизма у специалистов IT-сферы разного пола, среднее значение \pm статистическое отклонение



Рис. 4. Уровень стрессоустойчивости специалистов IT-сферы разного пола, %

уровню, активность (подразумевает энергичность, жизнерадостность и склонность к риску) у них ниже и соответствует среднему значению.

Такое же соотношение этих двух показателей можно наблюдать и у женщин, хотя активность у них более высока. Оба пола демонстрируют открытость, общительность и доброжелательность.

С помощью опросника «Многомерная шкала перфекционизма» П. Хьюитта и Г. Флетта [10] изучены такие особенности респондентов, как перфекционизм, ориентированный на себя, на других и социально предписанный. Результаты отражены на рис. 3.

У специалистов IT-сферы наиболее выражен первый вид, также этот показатель выше у женщин. Значения перфекционизма, ориентированного на других, меньше и практически не отличаются у обоих полов, а социально предписанного – ниже у мужчин.

Из этого следует, что респонденты предъявляют чрезвычайно высокие требования к себе, в то время как к окружающим они более лояльны.

Рассмотрим результаты изучения уровня стрессоустойчивости представителей IT, полученные при помощи соответствующего теста [11] (рис. 4).

По выборке преобладает ее уровень выше среднего: 68% у мужчин и 80% у женщин при среднем значении 8% и 14% соответственно. Высокий более характерен для сильного пола (18% против 12%). Это означает, что специалисты способны быть сдержанными в ситуации стресса, не проявлять агрессии и конфликтности, иногда для них характерны импульсивность и раздражительность.

Изучение групповых командных ролей с помощью теста [12] показало, что у мужчин их иерархия такова: «рабочая пчелка», руководитель, мотиватор, контролер, которые имеют более высокую значимость, далее следуют роли аналитика, вдохновителя, генератора идей и снабженца. У женщин на ведущих позициях отмечены руководитель, «рабочая пчелка», вдохновитель

и контролер. Далее следуют роли мотиватора, снабженца, аналитика и генератора идей.

В целом, женщины характеризуются более высокой активностью и жизнерадостностью, энергичностью, общительностью и готовностью к риску. Этот результат связан с их плотной вовлеченностью в межличностные отношения.

Мужчины при выполнении задач направлены на результат, более трезво оценивают его, менее склонны к критике собственной работы и способны объективно относиться к труду других. Женщины же менее адекватны в оценке результатов своего труда и переоценивают вклад других.

У мужчин более высокая направленность на роль мотиватора, в то время как женщины в командной работе скорее ориентированы на исполнение ролей руководителя и вдохновителя. Они лучше видят потенциал коллег, могут принимать оптимальные решения, улучшать микроклимат в команде, более способны к сопереживанию. То есть им в большей степени присуща роль эмоционального лидера.

Таким образом, можно отметить следующие особенности эмоционального выгорания у специалистов ИТ-сферы разного пола:

- *у всех преобладает средний уровень эмоционального истощения и редуциции личных достижений, высокий уровень более характерен для деперсонализации (чаще у мужчин); статистически значимых различий в компонентах СЭВ между представителями двух полов не выявлено;*
- *активность ниже оптимизма, она более высока у женщин;*

- *больше выражен перфекционизм, ориентированный на себя, чем по отношению к другим, – это характерно для обоих полов;*

- *мужчины преимущественно нацелены на результат;*

- *уровень стрессоустойчивости у двух полов выше среднего;*

- *иерархия групповых ролей различается в зависимости от пола: мужчины более ориентированы на роль мотиватора, женщины – руководителя и вдохновителя.*

В результате проведенного исследования могут быть сформулированы следующие рекомендации, направленные на профилактику СЭВ у специалистов ИТ-сферы.

Представителям обоих полов необходимо развивать оптимистические установки и вовлеченность в работу, снижать уровень перфекционизма в отношении себя.

Мужчинам следует иметь реалистичные ожидания в отношении своих профессиональных достижений (ожидание слишком высокого результата повышает эмоциональное истощение, поэтому необходимо гармонизировать сферу своих профильных притязаний); развивать стрессоустойчивость, снижать влияние ролей генератора идей и снабженца, которые повышают деперсонализацию; отрегулировать роль руководителя, которая повышает редуцицию личных достижений.

Специалистам женского пола нужно работать над постановкой конкретных, обоснованных целей деятельности, стремиться к результативности, снижать уровень критичности в свой адрес; развивать стрессоустойчивость; усиливать роль руководителя, вдохновителя, аналитика, которые минимизируют эмоциональ-

ное истощение и деперсонализацию, а также роль генератора идей, которая снижает редуцицию личных достижений. Профилактика СЭВ у женщин включает использование способностей вдохновлять команду, повышать командный дух, оказывать поддержку коллегам. Отказ от перфекционизма, завышенных ожиданий от себя и других в отношении профессиональных достижений также будет способствовать снижению риска СЭВ. ■

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Атысяна Т.В. Профессиональная деятельность техника – программиста: содержание и сущность // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: мат-лы междунар. науч.-практ. конф. №3–4 (50). – Новосибирск, 2015. С. 97–102.
2. Рудницкий В.А. Предпосылки возникновения эмоционального выгорания инженеров-программистов в компании ИТ // Междунар. науч.-техн. конф., приуроченная к 50-летию МР-ТИ-БГУИР (Минск, 18–19 марта 2014 г.): мат-лы конф. В 2 ч. Ч. 2. – Минск, 2014. С. 413–415.
3. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются // Журнал практического психолога. 1998. №7. С. 4–9.
4. Романова Е.С. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. – СПб, 2008.
5. Касьяненко И. «Айтишники» как современная профессиональная группа / И. Касьяненко, А. Алабин // INTER. 2017. №14. С. 98–104.
6. Главная причина профессионального выгорания у ИТ-специалистов – не переработки // <https://dev.by/news/issledovanie-glavnaya-prichina-professionalnogo-vygoraniya-ne-pererabotki>.
7. Гофман О.О. Проблема профессионального выгорания специалистов в сфере информационных технологий: теоретический обзор / О.О. Гофман, Н.Е. Водопьянова, О.Ф. Джумагулова, Г.С. Никифоров // Организационная психология. 2023. №1. С. 117–144.
8. Лисакова А.А. Исследование выраженности синдрома выгорания у представителей ИТ-профессий / А.А. Лисакова, Н.В. Иоффе, А.С. Сафина, Н.В. Курляндская // Обществознание и социальная психология. 2022. №12(42). С. 47–56.
9. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб, 2009.
10. Грачева И.А. Адаптация методики «Многомерная шкала перфекционизма» П. Хьюитта и Г. Флетта // Психологический журнал. 2006. Т. 27, № 6. С. 73–80.
11. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб, 2005.
12. Белбин Р.М. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач: пер. с англ. – М., 2003.