

УДК 159.99

Андрющенко О.В., Бехтева Е.А.

Поволжский институт управления им. Столыпина П.А. - филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Саратов, Россия

Профессиональное выгорание программистов в период пандемии и удаленной работы

Аннотация. Статья посвящена синдрому профессионального выгорания специалистов сферы информационных технологий в период активной цифровизации и изменений условий труда, вызванных пандемией COVID-19, в частности внедрения удаленного режима работы. Результаты проведенного теоретического анализа зарубежных и отечественных обзоров позволили определить основные факторы, способствующие усилению и развитию синдрома выгорания у данной категории специалистов. Информационный, коммуникативный и профессиональный стресс в ситуации социального дистанционирования мотивируют работодателей и персонал пересмотреть требования к организации личного, рабочего пространства, а также внести изменения в стиль жизни и в свое отношение к рабочей деятельности. Полученные данные и примеры организаций, успешно адаптированных под новые реалии, могут быть использованы в целях профилактики и редукции синдрома профессионального выгорания сотрудников.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, пандемия, удаленная работа, ИТ-специалисты.

Образец цитирования: Андрющенко О.В., Бехтева Е.А. Профессиональное выгорание программистов в период пандемии и удаленной работы // Гуманитарный научный журнал. 2022. №4-2. С 8-15.

В эпоху глобализации, экономической неопределенности и постоянных технологических изменений жизненные реалии стали сопровождаться эмоциональным давлением и стрессом. На стрессовое состояние сотрудников могут указывать частые смены их настроения, внезапные сложности во взаимоотношениях с коллегами, нарушения сна, головные боли и многое другое [1]. Стресс становится для многих людей всеобщей проблемой, и его изнурительный эффект наблюдается во всех профессиональных сферах. В условиях усиленной конкуренции и технологического прогресса, организации претерпевают серьезные изменения в стратегии, структуре, стилях управления для повышения эффективности в своей деятельности. Выгорание представляет собой типичный стрессовый синдром, развивающийся постепенно в ответ на продолжительный стресс, физическое, умственное и эмоциональное напряжение. Сотрудник, неспособный справиться с растущим давлением и чрезмерными рабочими требованиями, впадает в состояние истощения, которое характеризуется неудовлетворенностью, низким уровнем энергии, усталостью, деперсонализацией и разочарованием, что приводит к срыву и профессиональному выгоранию.

Феномен профессионального выгорания уже давно стал объектом изучения многих специалистов, что обусловлено сложностью и многогранностью данного явления. Впервые в западной психологии термин «выгорание» был употреблен в 1974 г. американским психологом Х. Дж. Фрейденбергером, который подразумевал под этим феноменом дефицит энергии у работников, «помогающих» профессий [2]. В отечественной литературе аналогичное понятие – «эмоциональное сгорание» впервые появилось в трудах Б. Г. Ананьева. У работников сферы межличностных отношений советский психолог наблюдал негативное состояние, но эмпирических исследований явления не проводил [3].

Следует отметить, что в настоящее время нет единого понимания сущности выгорания, его структуры и динамики, нет однозначной дифференциации в понятиях «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко), «профессиональное выгорание» (Т.Г. Неруш), «эмоциональное сгорание» (Б.Г. Ананьев) и «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова). Многие исследователи используют данные понятия синонимично. Одним из наиболее употребляемых определений является трактовка профессионального выгорания К. Маслач, согласно которому, оно рассматривается в виде синдрома эмоционального истощения, деперсонализации и уменьшения личностных достижений лиц, работающих в сфере «помогающих» профессией, например, учитель, врач, социальный работник.

Многочисленные теоретические и практические изыскания позволили выделить несколько научных подходов, раскрывающих сущность профессионального выгорания. Одним из них является ситуационный подход, который строится на гипотезе о том, что профессиональное выгорание проявляется при переживаемом состоянии физического, эмоционального и психического истощения, вызванного длительной включенностью в ситуации, требующие эмоционального напряжения (Н.Е. Водопьянова). Системное направление основано на положении о том, что выгорание касается всех уровней функционирования человека (В.Е. Орёл). Личностный подход базируется на представлении, согласно которому эмоциональное выгорание есть следствие деформации ценностно-смысловой сферы личности, потери жизненных смыслов (Н.В. Гришина, Л.Г. Дикая). Авторы ресурсного подхода исходят из положения о том, что в основе профессионального выгорания лежит истощение эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека (О.И. Бабич). Субъектно-деятельностный подход строится на идее, в соответствии с которой ключевыми факторами развития синдрома являются особенности взаимовлияний профессиональной деятельности и субъекта труда (И.Н. Асеева, А.Б.

Леонова). И наконец, сторонники процессуального подхода рассматривают эмоциональное выгорание как процесс, разворачивающийся во времени и включающий в себя несколько фаз формирования (В.В. Бойко) [4].

Из этого следует, что теоретические и эмпирические исследования проблемы достигли определённого прогресса. Проведенный анализ трактовок понятия «профессиональное выгорание» позволяет рассматривать его как сложное психофизиологическое явление, сопровождаемое физическим и психическим истощением, приводящее к снижению продуктивности труда; как итог накопительного эффекта разбалансированности процессов труда и отдыха личности в силу ее неспособности держать этот баланс либо психологической предрасположенности к самодеструкции [5].

Однако если ранее проблема выгорания специалистов в основном изучалась в контексте профессий социального круга, то сегодня все чаще и чаще исследователи говорят о выгорании в такой профессии как ИТ-специалист. В современных условиях повсеместной технологизации и цифровизации общества данная профессия постоянно видоизменяется, приобретая многогранный характер и, как следствие, предъявляя к специалистам повышенные требования. Одним из таких требований является непрерывное обучение, которое С.К. Рименшайндер и Д.Дж. Армстронг описывают как потребность обновлять знания и навыки, учиться новым инструментам и методам в бизнес-среде на постоянной основе [6]. ИТ-специалисты вынуждены «идти в ногу со временем», чтобы избежать профессионального устаревания. Поддержание актуальных и востребованных компетенций становится сложной задачей, поскольку разные навыки будут необходимы и должны соответствовать изменяющимся условиям работы. С одной стороны, потребность в переподготовке может стимулировать мотивацию к обучению и повышать эффективность выполнения рабочих задач. С другой стороны, немецкие и австрийские работники ИТ сферы обнаружили, что требование к обучению существенно сказывается на усталости сотрудников и их эмоциональном истощении [7].

Кроме того, современный работодатель от ИТ-специалиста ожидает выполнения различных ролей на рабочем месте. Например, помимо стандартных программистов-разработчиков и инженеров, стали востребованы и такие профессии как: специалист технической поддержки, технический координатор между различными бизнес-подразделениями, бизнес-аналитик и другие [8]. Данные роли стимулируют работников развивать в себе не только технические знания, но и коммуникативные и управленческие навыки. Например, сегодня программисты работают совместно целыми командами над реализацией

общих проектов, активно взаимодействуя с посредниками и заказчиками [9]. Все это служит источниками напряжения для профессионала, который должен эффективно решать поставленные задачи в условиях полной самоотдачи и повышенной концентрации внимания. Напряжение, вызванное данными факторами, может способствовать негативным психологическим проявлениям у специалистов, таким как синдром профессионального выгорания. Кроме того, в последнее время ставшая новой реальностью удаленная работа сотрудников в условиях пандемии COVID-19 вызвала у них стресс и выгорание.

Следует отметить, что многие крупные технологические организации внедрили удаленную работу задолго до пандемии из-за преимуществ, которые дает сотрудникам удаленная работа. Данный формат предоставляет сотрудникам возможность более широкого взаимодействия с командой с помощью различного программного обеспечения из любой точки мира. Еще одно преимущество – гибкость в работе. Конкретно, у сотрудников есть свобода выбора, когда взаимодействовать с коллегами, что дает уникальные возможности для более глубокой сосредоточенной работы. Ведь сфокусироваться на работе зачастую проблематично, так как действует много отвлекающих факторов.

Несмотря на очевидные преимущества удаленной работы, с ее внедрением с сотрудников также возникает ряд проблем. Результаты исследования, проведенного Gallup показали, что, как правило, до COVID-19 у удаленных сотрудников фиксировался более низкий уровень выгорания, чем у сотрудников с традиционными условиями труда, но на протяжении всего периода COVID-19 у полностью удаленных сотрудников зафиксирован более высокий уровень выгорания, чем у работников на местах. Сотрудники с высоким уровнем выгорания на 63% чаще берут больничный, на 23% чаще обращаются в отделение неотложной помощи, на 13% испытывают меньшую уверенность в своей работе [10]. Неопытные удаленные сотрудники испытывают чувство одиночества и изоляции, ощущают себя более измотанными, у них возникают проблемы, связанные с совмещением работы и домашней жизни [11]. Дистанционная работа существенно меняет формат коммуникаций между коллегами в части завоевания доверительных отношений и формирования коллективной связи. Непосредственная близость и личная работа обеспечивают возможности для незапланированного взаимодействия в офисе, которые укрепляют доверие.

Рассматривая выгорания в группе ИТ, по статистическим данным Blind, почти у 70% сотрудников компаний Кремниевой долины выявлено выгорание из-за удаленной работы. Еще выше процент сотрудников, подверженных стрессу из-за удаленной работы в Google (79%) и

Facebook¹ (81%) [12]. Эти сотрудники утверждают, что они устают больше от работы, чем до пандемии. К факторам, которые детерминируют выгорание, отнесены: чрезмерная рабочая нагрузка и исчезновение границы между работой и домом, между личным и рабочим пространством. Сотрудники, работая вне офиса, остались почти без выходных и свободного времени, так как приходится работать каждый день и быть постоянно на связи.

Кроме того, в связи с тем, что большая часть компаний были переведены на удаленный режим работы, возросла потребность в обеспечении цифровизации и автоматизации многих бизнес-процессов. Увеличился спрос на программные продукты и на сотрудников технической поддержки. Согласно статистическим исследованиям аналитиков hh.ru, в разрезе профессиональной принадлежности кандидатов к сфере информационных технологий и телекоммуникаций в начале 2021 года рынок по стране показал положительную динамику, продолжая тенденцию конца 2020 года. Число ИТ-вакансий в России в апреле — мае выросло на 39% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, а также на 23% по сравнению с январем — февралем 2021-го [13]. В целом, по сравнению с первым кварталом 2020 года, в 2021-м количество предложений о работе в ИТ-сфере по стране выросло на 38%.

Компании, полагающиеся на цифровые системы, от платформ электронных коммерческих систем до внутренних приложений, усиливают давление на работников программного обеспечения. Любые ошибки в работе ПО равнозначны потере дохода для компании, что делает разработку программного обеспечения работой в режиме 24/7. При этом на рынке труда до сих пор сохраняется тенденция дефицита ИТ-специалистов. Из этого следует, что работники ИТ-индустрии, как правило, перегружены работой и при наличии недоукомплектованного штата. Согласно статистике, среди ИТ-соискателей сохраняется низкий уровень конкуренции: в среднем по России на одну ИТ-вакансию претендует до 2 кандидатов. Ранее более высокий уровень конкуренции был зафиксирован в мае 2020 года — самое высокое соотношение количества активных резюме к вакансиям за последние 2 года было равно 4 к 1.

Таким образом, приведенные данные подтверждают важность внимания к проблеме синдрома выгорания в профессиях сферы информационных технологий и необходимость своевременной психологической поддержки, которая будет способствовать восполнению и укреплению личностных ресурсов, социально-адаптивному, продуктивному и здоровому функционированию ИТ-специалистов.

¹ Соцсети Facebook и Instagram запрещены в РФ, принадлежат компании Meta, которая признана экстремистской, запрещена в РФ

Поэтому с начала пандемии было разработано несколько рекомендаций со стороны известных компаний по поддержанию своих работников, находящихся в дистанционном режиме.

У компании GitLab, занимающейся инструментами разработки программного обеспечения с открытым исходным кодом, только генеральный директор работает в офисе. Большая часть сотрудников были переведены на дистанционную работу. В связи с этим большое внимание было уделено уставу компании (The Handbook), в котором каждый работник может добавить комментарий [14]. В книге есть подробное объяснение, почему компания решила перейти на удаленный режим работы и какой политики в данном направлении она придерживается. Основной девиз GitLab: «Карьера должна следовать за вами независимо от того, куда вас ведет жизнь».

Американская корпорация в сфере веб-программирования Automattic, основанная в 2005 году, имеет 800 сотрудников в 67 странах. Генеральный директор Мэтт Мулленберг не хотел ограничиваться специалистами, которые работают в Кремниевой долине, и стал привлекать людей из самых разных частей мира. Поэтому ИТ-специалистов зачастую называют «цифровыми кочевниками». Также в Automattic существует единая цифровая система, через которую работают все сотрудники. Для поддержания комфортного уровня коммуникации компания организует периодические видеоконференции и масштабную встречу один раз в год, чтобы продемонстрировать сплоченность коллектива. Еще одним преимуществом политики компании на удаленке является помощь сотрудникам в организации их рабочего пространства дома, предоставив необходимую технику и финансовые средства. Automattic выплачивает стипендию, которую сотрудники могут использовать для создания идеального рабочего места.

Компания Buffer, специализирующаяся на приложениях для социальных сетей, имеет удаленную команду из 80 сотрудников, которые работают в 50 городах на пяти континентах. Организация всегда отличалась прозрачностью, в том числе в вопросах заработных плат. Этой политики придерживаются и в создании систем для удаленной работы. Каждый сотрудник имеет доступ практически ко всей информации, а также свободно может связаться с любым из сотрудников любого звена. Каждую пятницу компания проводит «Экспромт час» в Zoom, чтобы сотрудники могли поддерживать отношения друг с другом, знакомиться, обсуждать рабочие и не рабочие вопросы. Кроме того, Buffer предоставляет доступ к онлайн-терапевтам, помогая сохранять баланс между работой и жизнью. Данные методы существенно снижают риски профессионального выгорания, и способствуют повышению лояльности программистов к компании. Ведь лояльность в организации является

важным условием для профессиональной мотивации, которая напрямую отражается во всех сферах деятельности организации [15].

Таким образом, пандемия COVID-19 была и остается всемирной гуманитарной и экономической катастрофой как со многими очевидными последствиями, так и с другими эффектами, которые пока представить затруднительно. В связи с этим возвращение к прежним бизнес-процессам маловероятно, и многие исследователи утверждают, что будущее разработки будет либо полностью удаленным, либо для многих будет внедрена некоторая форма гибридного взаимодействия. Поэтому необходимо учитывать успешные примеры современных организаций в области адаптации к удаленной работе и редукции ее негативных последствий на сотрудников для снижения риска возникновения синдрома профессионального выгорания.

Библиографический список

1. Васькова, А.О. Профилактика стрессовых ситуаций в организациях транспортной сферы / А. О. Васькова, И. Ю. Суркова // Профессиональная ориентация. – 2021. – № 4. – С. 39-44.
2. Орел В. Е., Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 16-21.
3. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.
4. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2000. – 105 с.
5. Пьянкова Л.А., Хомичева В.Е. К вопросу о сущности синдрома профессионального выгорания // Общество: социология, психология, педагогика. – 2019. – № 4(60). – С. 90-94.
6. Armstrong, D.J., Brooks, N.G. and Riemenschneider, C.K. Exhaustion from information system career experience: implications for turn-away intention, MIS Quarterly, 2015. - № 3. – P. 713-728.
7. Shih, S.P., Jiang, J.J., Klein, G. and Wang, E. Learning demand and job autonomy of IT personnel: impact on turnover intention, Computers in Human Behavior, 2011. – № 6. – P. 2301-2307.
8. Guillemette, M.G. and Pare, G. Toward a new theory of the contribution of the IT function in organizations, MIS Quarterly, 2012. – № 2. – P. 529-551.
9. Муравьева О.И., Профессиональное выгорание программистов: специфичность феномена / О.И. Муравьева, К.В. Козлова // СПДЖ. – 2019. – №73. – С. 98.
10. Wigert B., Robison J. Remote Workers Facing High Burnout: How to Turn It Around // GALLUP. October 30, 2020 URL: <https://www.gallup.com/workplace/323228/remote-workers-facing-high-burnout-turn-around.aspx> (дата обращения 29.11.2021)
12. Бунина В. Эмоциональное выгорание: в Google и Facebook² устали работать из дома // Газета.ru 19.10.2020, URL: <https://www.gazeta.ru/tech/2020/10/19/13323997/exhaustion.shtml> (дата обращения 29.11.2021).
11. Hickman A., Wigert B. (2020) Lead Your Remote Team Away From Burnout, Not Toward It GALLUP URL: <https://www.gallup.com/workplace/312683/lead-remote-team-away-burnout-not-toward.aspx> (дата обращения 29.11.2021)

² Соцсети Facebook и Instagram запрещены в РФ, принадлежат компании Meta, которая признана экстремистской, запрещена в РФ

13. Обзор рынка труда в ИТ-сфере в начале 2021 года в России и Санкт-Петербурге // HeadHunter, 2021. URL: <https://spb.hh.ru/article/28685> (дата обращения 29.11.2021)
14. Стать гигантом на удаленке: опыт международных компаний // Теории и практики URL: <https://theoryandpractice.ru/posts/18035-stat-gigantom-na-udalenske-opyt-mezhdunarodnykh-kompaniy> (дата обращения 29.11.2021)
15. Шлычкова, А.И. Лояльность персонала как конкурентное преимущество организации / А.И. Шлычкова, О.В. Андрющенко // Парадигма. – 2019. – № 3. – С. 62-69.

Информация об авторах:

Андрющенко О.В. - кандидат социологических наук, доцент кафедры управления персоналом Поволжского института управления им. Столыпина П.А. - филиала ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

Бехтева Е.А. – магистрант Поволжского института управления им. Столыпина П.А. - филиала ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
