

ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ; ІНЖЕНЕРНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.9

DOI <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.3>

Найчук В. В.

*кандидат психологічних наук,
докторант зі спеціальності 053 «Психологія»
Харківського національного педагогічного
університету імені Г. С. Сковороди,
доцент кафедри соціальних технологій
Вінницький соціально-економічний інститут
Університету «Україна»*

Лесніченко Н. П.

*PhD, викладач кафедри соціальних технологій
Вінницький соціально-економічний інститут
Університету «Україна»*

Кожухаренко М. О.

*здобувач магістратури спеціальності 053 «Психологія»
Вінницький соціально-економічний інститут
Університету «Україна»*

ПРИЧИНИ ТА СПЕЦИФІКА ПРОЯВУ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ

CAUSES AND SPECIFICS OF MANIFESTATION OF PROFESSIONAL BURNING SYNDROME IN IT EMPLOYEES

У статті представлено теоретичний аналіз наукових досліджень причин та особливостей прояву синдрому професійного вигорання серед працівників ІТ-галузі. Проблема аналізується в динаміці на основі вітчизняних та зарубіжних досліджень різних років, що дає можливість сформулювати уявлення про актуальні тенденції та небезпеки, які несе синдром професійного вигорання для кадрового забезпечення ІТ-галузі. Синдром професійного вигорання розглядається у відповідності до останнього визначення ВООЗ, що дозволяє сконцентрувати увагу на комплексах специфічних стресогенних чинників, що зумовлюють розвиток синдрому в ІТ-галузі (з урахуванням специфічних моделей працевлаштування). В результаті дослідження виявлено, що синдром професійного вигорання набув особливого поширення в останні роки, що може зумовити гальмування розвитку ІТ-галузі в Україні. З'ясовано, що синдром професійного вигорання в ІТ-працівників має чисельні фізіологічні, емоційні, інтелектуальні, поведінкові та соціальні прояви, які в разі розвитку вираженого синдрому призводять не тільки до зниження продуктивності персоналу, але й до кадрових втрат. При цьому комплекс причин, що призводять до професійного вигорання ІТ працівників, суттєво відрізняється від причин професійного вигорання в професіях типу „людина-людина”, оскільки є зумовленим специфічним комплексом стресів. В якості напрямку подальших досліджень визначено проведення ґрунтовного опитування ІТ-спеціалістів в Україні за наступними категоріями: ІТ-фрілансери; ІТ-спеціалісти, що працюють в стартапах; наймані ІТ-спеціалісти, що працюють на вітчизняні компанії); наймані ІТ-спеціалісти, що працюють на зарубіжні компанії. Автор обґрунтовує необхідність виявлення комплексів актуальних стрес-факторів, специфічних для кожної категорії, що можуть впливати на розвиток синдрому професійного вигорання, на базі яких можливим стане розроблення методик подолання професійного стресу, що враховують особливості роботи ІТ-спеціалістів за кожною із зазначених моделей.

Ключові слова: синдром професійного вигорання, синдром емоційного вигорання від професії, професійний синдром емоційного вигорання, ІТ-галузь, ІТ-спеціалісти.

The article presents a theoretical analysis of research on the causes and features of the manifestation of burnout among IT workers. The problem is analyzed in the dynamics on the basis of domestic and foreign studies of different years, which gives the opportunity to form an idea of current trends and dangers posed by burnout for IT staffing. Burnout syndrome is considered in accordance with the latest WHO definition, which allows us to focus on a set of specific stressors that cause the development of the syndrome in the IT industry (taking into account specific employment models). As a result of the study, it was found that the burnout syndrome has become particularly common in recent years, which may slow down the development of the IT industry in Ukraine. It has been found that the burnout syndrome in IT workers has numerous physiological, emotional, intellectual, behavioral and social manifestations, which in the case of the development of the syndrome lead not only to reduced staff productivity, but also to staff losses. At the same time, the set of reasons that lead to burnout of IT employees differs significantly from the causes of burnout in professions such as "man-man", as it is due to a specific set of stresses. The direction of further research is to conduct a thorough survey of IT specialists in Ukraine in the following categories: IT freelancers; IT specialists working in startups; hired IT specialists working for domestic companies); hired IT specialists working for foreign companies. The author substantiates the need to identify a set of

relevant stressors specific to each category that may affect the development of burnout, on the basis of which it will be possible to develop methods of overcoming occupational stress, taking into account the work of IT professionals for each of these models.

Key words: burnout syndrome, emotional burnout syndrome, occupational burnout syndrome, IT industry, IT specialists.

Вступ. IT-галузь в Україні справедливо вважають „локомотивом” розвитку вітчизняної економіки, оскільки темпи її щорічного зростання становлять близько 30%. В IT створюються нові робочі місця та залучаються іноземні інвестиції, крім того – і це найголовніше – саме IT-галузь формує інноваційний вектор розвитку вітчизняної соціально-економічної системи. Саме тому дослідження HR-проблем, що мають місце в IT-галузі, зокрема, проблеми емоційного вигорання від професії в IT-працівників, є актуальним і своєчасним.

Синдром емоційного вигорання від професії здебільшого пов'язують з професіями типу „людина-людина” – він є характерною проблемою для лікарів, працівників дошкільної освіти, вчителів, викладачів ВНЗ, працівників соціальної сфери та сфери обслуговування, менеджерів та інших професій, що передбачають безпосередній контакт з людьми, особливо, якщо в професійній діяльності постійно задіюється механізм емпатії. IT-працівники не відносяться до зазначеної категорії професій, втім проблема професійного вигорання в останні роки набула відчутних масштабів і в IT-галузі, як відзначають самі керівники IT-компаній, що є особливо відчутним на фоні кадрового дефіциту в галузі, яка активно розвивається. Це і зумовлює актуальність дослідження проблем та специфіки емоційного вигорання в працівників IT-сфери.

Дослідженню синдрому професійного вигорання як в цілому, так і в окремих професіях присвячені роботи вітчизняних науковців, таких як: Вежновець Т.А. та Парій В.Д. [1], Колтунович Т. [2], Котвіцька А.А., Пузак Н.О., Пузак О.А. [3], Романовська О.О. [4], Чубук Р.В. [5], Шевчук В.В. [6]. Втім досліджень, присвячених проблемі професійного вигорання в IT-сфері, бракує.

Мета статті – дослідження причин та особливостей прояву синдрому професійного вигорання серед працівників IT-галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Синдром емоційного вигорання від професії (синдром професійного вигорання, професійний синдром емоційного вигорання) в 2019 р. було включено Всесвітньою організацією охорони здоров'я до 11 перегляду Міжнародної класифікації хвороб (зауважимо, що зазначений синдром не класифікується як медичний стан). Синдром професійного вигорання раніше було включено до 10 перегляду МКХ, втім, поточне визначення набуло уточнення та деталізації. В планах ВООЗ – розробка науково обґрунтованих керівних принципів щодо психічного здоров'я на робочому місці [7]. Це свідчить про масштабність та значущість зазначеної проблеми в сучасних умовах.

ВООЗ визначає професійне вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на

робочому місці, який не вдається подолати, та який характеризується такими симптомами, як:

- відчуття мотиваційного або фізичного виснаження;
- психічне дистанціювання від професійних обов'язків, що посилюється, або відчуття негативізму чи цинізму по відношенню до професійних обов'язків;
- зниження працездатності [7].

При цьому слід зауважити, що мова йде про вигорання, яке торкається безпосередньо професійного контексту та не повинне розповсюджуватись на досвід із інших життєвих сфер [7].

Якщо раніше генеральною причиною розвитку синдрому професійного вигорання вважалось емоційне перенапруження при роботі з людьми, то тепер у якості причин виникнення такого стану можуть фігурувати будь-які стресогенні чинники постійного характеру: зокрема, необхідність високої ментальної концентрації, робота в умовах дед-лайнів, необхідність виконувати рутинні задачі, високий рівень невизначеності, недостатність нематеріальних винагород результатів праці. І, хоча комплекси стресогенних чинників для професій типу „людина-людина” та професій в галузі IT суттєво відрізняється, постійна дія зазначених чинників призводить до того самого результату – до розвитку синдрому професійного вигорання [8].

Синдром професійного вигорання працівників IT-сфери відрізняється як специфічними причинами, так і особливостями прояву. В першу чергу, це зумовлено динамікою розвитку IT-галузі, який характеризується безпрецедентною швидкістю та постійною зміною IT-технологій. Люди, що працюють в цій сфері, мають постійно оновлювати свої знання відповідно до прискороної динаміки галузі. Для того, щоб просто зберігати свої конкурентні позиції на ринку праці, працівнику IT-сфери необхідно постійно „наздоганяти” галузь, а для того, щоб забезпечити кар'єрне зростання, потрібно взагалі працювати „у фронті” інновацій. Цей тиск з боку галузевого середовища, що постійно розвивається, доповнюється іншими стресогенними чинниками, зумовленими особливостями конкретних працевлаштувань або моделей працевлаштування [8].

Так, IT-фрілансери можуть відчувати стрес через складнощі планування рівномірної завантаженості та грошових потоків, через складнощі в розумінні побажань кінцевого замовника, через соціальну незахищеність, через пряму залежність від коливань кон'юнктури ринку.

З іншого боку, IT-спеціалісти, що працюють в компаніях, відчувають стрес через тиск з боку працедавця, через подовжений робочий день та роботу у вихідні, через залежність від результатів роботи інших членів команди, через проблеми у спілкуванні

зі співробітниками. Крім того, оскільки працівники у вітчизняних ІТ-компаніях працюють на умовах псевдосамозайнятості (оформлюють ФОП), вони водночас стикаються з частиною стресогенних факторів ІТ-фрілансерів, зокрема, з відчуттям соціальної незахищеності [9].

Для ІТ-працівників, що працюють в ІТ-стартапах (як в якості кофаундерів, так і в якості найманих спеціалістів) до стресогенних чинників слід додати високий ризик півотів („розворотів”, коли необхідно повністю змінити робочий курс, відкинувши значну частину з того, що вже було зроблено); відсутність конкретики в робочому завданні (оскільки стартап працює в умовах постійного пошуку); відсутність впевненості в майбутній успішності проекту (значна кількість стартап-проектів не виходять на стадію успішного бізнесу) [8].

Для ІТ-спеціалістів, що працюють з іноземними замовниками, до стресогенних чинників необхідно додати стрес від необхідності роботи в інших часових реаліях (особливо це торкається ІТ-спеціалістів, що працюють на американські компанії). Зсув робочого часу на години, коли більшість оточуючих відпочиває, призводить до складнощів у сім’ї, до побутових незручностей, а також негативно впливає на здоров’я, оскільки порушує природні біологічні ритми [9].

Проаналізуємо результати декількох досліджень синдрому професійного вигорання в працівників ІТ-сфери, що проводились в Україні та закордоном.

В дослідженні Шнайдера О.В. (проводилось на базі ІТ-компаній м. Львів в період з вересня по жовтень 2013 р.; участь взяло 45 осіб: 39 чоловіків та 6 жінок; середній вік респондентів – 24 роки; середній досвід роботи – 3 роки; в дослідженні використовувались три методики: TAS, методика Бойка В.В., методика Хола Н.) було отримано результати, представлені нижче.

Результати щодо формування стадії напруження по відношенню до роботи (переживання тривоги та депресії, підвищення нервовості):

- у 12% (5 осіб) виявлено сформовану стадію напруження;
- у 26% (12 осіб) виявлено стадію напруження на етапі формування;
- у 62% (28 осіб) напруження, пов’язаного з роботою, не виявлено.

Результати щодо формування стадії резистентності по відношенню до роботи (редукція професійних обов’язків, вибіркоче неадекватне емоційне реагування в професійній діяльності):

- у 16% (7 осіб) виявлено сформовану стадію резистентності;
- у 42% (19 осіб) виявлено стадію резистентності на етапі формування;
- ще у 42% (19 осіб) резистентність по відношенню до роботи не виявлено.

Результати щодо формування стадії виснаження (втрата психічних ресурсів, ослаблення нервової системи, зниження емоційного тону):

- у 11% (5 осіб) виявлено сформовану стадію резистентності;

– у 18% (8 осіб) виявлено стадію резистентності на етапі формування;

– ще у 71% (32 особи) резистентність по відношенню до роботи не виявлено [8].

В результаті проведеного дослідження Шнайдер О.В. дійшов висновку, що синдром емоційного вигорання в професійній діяльності фахівців ІТ є тісно пов’язаним зі здатністю керування емоціями [8].

Слід звернути увагу, що вибірка в дослідженні Шнайдера О.В. досить обмежена, тим не менш, дослідження є досить цікавим як з точки зору отриманих результатів, так і з точки зору можливості їх порівняння з поточною ситуацією.

У дослідженні Вовк О.В., проведеному в 2019 р., що ґрунтувалось на методиках Бойка В., Лосенкова В., Куна М. та Мак-Партланда Т., Люшера, яке було проведено за результатами опитування 47 осіб, працюючих в сфері ІТ (та 45 осіб контрольної групи, сформованої з персоналу тих самих компаній, але не працюючих в сфері ІТ), було отримано наступні результати:

– у 55,3% (26 осіб) виявлено сформований синдром професійного вигорання (в контрольній групі – 40%, 18 осіб);

– у 31,9% (15 осіб) виявлено синдром професійного вигорання на етапі формування (в контрольній групі – 37,7%, 17 осіб);

– ще у 12,7% (6 осіб) професійне вигорання не виявлено (в контрольній групі – 22,2%, 10 осіб) [9].

За результатами решти методик психологічної діагностики, що використовувались у дослідженні Вовк О.В., автор робить висновок, що одним із факторів впливу на імовірність розвитку синдрому професійного вигорання можна вважати нестійку самооцінку.

Хоча база дослідження Вовк О.В. є такою ж обмеженою, як і в дослідженні Шнайдера О.В., отримані результати є досить показовими з точки зору характеристики проблеми в динаміці. Дослідження Вовк О.В., проведене через 6 років після дослідження Шнайдера О.В. на базі методики Бойка В. демонструє, що проблема професійного вигорання у працівників ІТ-сфери набула значно більших масштабів: сформований синдром професійного вигорання виявлено більше, ніж у половини працівників, а ще майже у 40% він знаходиться на стадії формування. Це свідчить про серйозні кадрові проблеми в сфері ІТ, що наростають досить швидкими темпами.

Схожі результати отримані в російському дослідженні 2019 р. (дослідження незалежного ресурсу „Мой круг”). Анкета, що використовувалась в дослідженні, була побудована за матеріалами Дзеружинської Н., участь у опитуванні взяло 2500 респондентів з російськомовного сегменту інтернету (82,9% – чоловіки, 17,1% – жінки; у віковій структурі переважають особи віком 21 – 35 років, що становлять 80% від чисельності опитуваних).

Результати дослідження „Мой круг” показали, що досвід сильного емоційного вигорання на роботі пережили 53% опитуваних (63% – серед жінок, 50% – серед чоловіків). Вигорання середнього сту-

пеня, що вдалося подолати, взявши відпустку, пережили 60% опитуваних (72% жінок та 58% чоловіків). Слабке вигорання на роботі, що вдалося подолати за вихідні, пережили 72% респондентів (81% жінок та 60% чоловіків). Працівників сфери ІТ, що ніколи не відчували симптомів вигорання, виявлено 11% (8% – серед жінок, 12% – серед чоловіків) [10].

За віковою структурою найчастіше синдром професійного вигорання зустрічається у групі працівників ІТ віком від 25 до 40 років (до 60% чоловіків та до 70% жінок у зазначеній віковій групі переживають симптоми професійного вигорання). В дослідженні вказується також на зв'язок між вигоранням та терміном роботи в одній компанії: на другий рік роботи ймовірність вигорання зростає приблизно на 10%. Натомість, сфера, в якій працює ІТ компанія, значного впливу на рівень емоційного вигорання у працівників не має (порівнювались консалтингові, продуктові, аутсорсингові ІТ-компанії та ІТ-відділи компаній з інших сфер господарської діяльності) [10].

Серед фрілансерів синдром професійного вигорання спостерігається в менших масштабах (54% відчували сильні, середні чи слабкі прояви вигорання), ніж серед власників ІТ-компаній (63%), працівників державних компаній (66%), працівників невеликих (71%) та великих (74%) ІТ-компаній.

Цікавим є також вплив синдрому професійного вигорання на продовження роботи на своєму робочому місці: лише 25% серед тих, хто відчував сильне вигорання, продовжили роботу. Решта – змінили працевлаштування або сферу діяльності [10].

Це означає, що синдром професійного вигорання не лише погано впливає на продуктивність ІТ-працівників, але й призводить до суттєвого відтоку кадрів, що може стати серйозною перешкодою для подальшого розвитку ІТ-галузі.

Дослідження „Мой круг” також торкнулось проявів синдрому професійного вигорання серед ІТ-працівників: фізіологічних, емоційних, інтелектуальних, поведінкових та соціальних. Серед фізіологічних проявів переважають наступні: відчуття втоми та спустошеності (97%), безсоння та інші порушення сну (46%), частий біль в голові, спині, м'язах (43%). Серед емоційних: втрата мотивації (92%), невдоволення собою та своїми досягненнями (70%), розчарування, песимізм, цинізм (68%), відчуття нудьги на апатії (64%). Серед інтелектуальних: проблеми з концентрацією уваги, погіршення пам'яті (79%); зниження цікавості до нової інформації, теорій та ідей в роботі (56%). Серед поведінкових: бажання робити додаткові перерви протягом робочого дня (76%), „формальний” підхід при виконанні роботи (70%), порушення часового режиму: запізнення, залишення роботи до кінця робочого дня (56%). Серед соціальних: брак часу та енергії для соціальної діяльності в неробочій час (65%), зниження цікавості до хобі (64%), бажання дистанціюватись від колег та клієнтів (54%) [10].

Серед причин професійного вигорання в зазначеному дослідженні вказуються наступні: хронічна

емоційна напруженість діяльності (психологічно важкий контингент – 48%; не контрольованість та примусовість спілкування – 42%; надмірна інтенсивність спілкування – 34%); дестабілізуюча організація діяльності (недостатньо чітка постановка задач – 69%; недостатньо чіткий розподіл відповідальності – 62%; відсутність узгодженості дій – 59%; надмірна завантаженість – 49%; монотонна рутинна праця – 45%); проблеми професійного зростання та умов праці (недостатнє психологічне заохочення – 52%; недостатнє матеріальне заохочення – 50%; відсутність часу на відпочинок – 46%; невідповідність організаційних та особистих цінностей – 45%; недостатня підтримка з боку керівництва – 43%) [10].

Цікаво порівняти зазначені результати з факторами професійного вигорання в ІТ, які виділяє Вовк О.В.: суворий контроль над роботою ІТ-фахівця, часті перевірки стану роботи, надмірно стислі терміни, встановлені для виконання завдань і проєктів, відсутність гнучкого розподілу обов'язків в команді, брак творчої компоненти в роботі програміста, надмірна частка рутинних операцій, неможливість продуктивного діалогу в команді та з керівником [9]. Втім, дослідженню Вовк О.В. не вистачає статистичного обґрунтування значущості зазначених факторів.

Серед типових проявів синдрому професійного вигорання в ІТ-спеціалістів Вовк О.В. відзначає хронічну втому, порушення уваги та пам'яті, порушення сну та особистісні зміни [9].

Отже, результати досліджень [9] та [10] багато в чому збігаються, демонструючи, що розвиток синдрому професійного вигорання в ІТ-сфері зумовлюється іншим комплексом чинників, ніж ті, що впливають на емоційне вигорання в професіях типу „людина-людина”.

Цікавими є результати дослідження емоційного вигорання працівників ІТ під впливом пандемії COVID-19, проведене проєктом Haustack в 2021 р. Про відчуття вигорання повідомили 83% респондентів (55% з них – про помірний ступінь професійного вигорання). Крім того, 81% респондентів повідомили що почуваються більш втомленими через пандемію COVID-19, ніж спостерігалось раніше. Серед основної причини посилення професійного вигорання, зумовленого пандемією, називають зростання навантаження (40%). Надмірне завантаження також лідирує і серед причин професійного вигорання, не зумовленого COVID-19 (47%), серед інших причин вказуються неефективний робочий процес (31%) та незрозумілі цілі та завдання (29%) [11].

Висновки з проведеного дослідження. Як демонструють дослідження синдрому професійного вигорання в сфері ІТ, проведені в Україні та за кордоном в різні роки, проблема має виражену тенденцію до наростання та не залежить від географічних чинників. При цьому комплекс причин, що призводять до професійного вигорання ІТ працівників, суттєво відрізняється від причин професійного вигорання в „емпатичних” професіях, оскільки є зумовленим специфічним комплексом стресів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Вежновець Т.А., Парій В.Д. Особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників з різними типами трудової мотивації. *Медичні перспективи*, 2016. Т. XXI/2, С. 127–132.
2. Колтунович Т. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення феномена. *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. К.: Гнозис, 2013. Дод. 1 до Вип. 29. Том IV. С. 160–167.
3. Котвіцька А.А., Пузак Н.О., Пузак О.А. Синдром „професійного вигорання” у працівників фармацевтичної галузі. [Електронний ресурс]. URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/Kotvitska-etc-2.pdf>
4. Романовська О.О. Синдром професійного вигорання в професійній діяльності викладача ВНЗ як психологічна і педагогічна проблема. [Електронний ресурс]. URL: <http://repo.uipa.edu.ua/jsui/bitstream/123456789/5649/1/43.pdf.pdf>
5. Чубук Р.В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. [Електронний ресурс]. URL: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/naukpraci/sociology/2012/184-172-22.pdf>
6. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії „емоційне вигорання”. *Habitus*, 2020. Вип. 17. С. 141–145.
7. Международная классификация болезней: «профессиональный синдром» эмоционального выгорания. [Електронний ресурс]. URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru
8. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. [Електронний ресурс]. URL: https://eprints.oa.edu.ua/3096/1/Snaider_NZ_Vyp_26.pdf
9. Вовк О.В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. [Електронний ресурс]. URL: <https://maup.com.ua/assets/files/psihologz/2019-1/02.pdf>
10. Профессиональное выгорание в ИТ (результаты исследования «Моего круга»). [Електронний ресурс]. URL: https://habr.com/ru/company/habr_career/blog/437264/
11. Study to understand the impact of COVID-19 on Software Engineers [Електронний ресурс]. URL: <https://haystack-books.s3.amazonaws.com/Study+to+understand+the+impact+of+COVID-19+on+Software+Engineers+-+Full+Report.pdf>