

PROFESSIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES IT COMPANIES

**O. Grogoleva
I. Shagarova**

Summary: The article analyzes the specifics of professional burnout and stress among programmers with different professional positions. The results of a survey of employees of an IT company are reflected, revealing the programmers' understanding of the degree of stress of their professional activities and the factors influencing the occurrence of burnout syndrome. The differences between the components and the integral burnout indicator for programmers with different professional levels ("Junior", "Middle", "Senior", "Lead" and "Architects") are revealed.

Keywords: professional burnout, employees, IT company.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ ИТ-КОМПАНИИ

Гроголева Ольга Юрьевна

Кандидат психологических наук,
доцент, ФГАОУ ВО «Омский государственный
университет им. Ф.М. Достоевского»
ogror@mail.ru

Шагарова Ирина Викторовна

Кандидат психологических наук,
доцент, ФГАОУ ВО «Омский государственный
университет им. Ф.М. Достоевского»
ishagarova@yandex.ru

Аннотация: В статье проведен анализ специфики профессионального выгорания и стресса у программистов с различной профессиональной позицией. Отражены результаты анкетирования сотрудников ИТ-компании, раскрывающие представление программистов о степени стрессогенности их профессиональной деятельности и факторах, влияющих на возникновение синдрома выгорания. Выявлены различия между компонентами и интегральным показателем выгорания у программистов с разным профессиональным уровнем («Junior», «Middle», «Senior», «Lead» и «Архитекторы»).

Ключевые слова: профессиональное выгорание, сотрудники, ИТ-компания.

В настоящий момент цифровая трансформация в стране и мире продолжает набирать обороты, порождая спрос на ИТ-услуги.

На фоне возрастающей в геометрической прогрессии потребности в таких специалистах видоизменяется и сама профессия, приобретая многогранный характер. ИТ-специалисту необходимо постоянно повышать свою квалификацию; изучать новые языки программирования; следить за постоянно появляющимися новыми технологиями; развивать прогностические способности (например, уметь предугадывать потребности пользователей при работе с новым интерфейсом). Помимо роста технических требований к программистам, повышаются требования к их коммуникативной компетентности, поскольку сегодня они работают над реализацией общих проектов преимущественно в команде. При этом они активно взаимодействуют не только внутри своей команды, но и с заказчиками и партнерами. Все это требует от ИТ-специалиста полной самоотдачи и высокой концентрации внимания, что зачастую приводит к таким негативным психологическим последствиям для программистов, как профессиональное выгорание.

Как в иностранной, так и в русскоязычной литературе существует множество публикаций по проблеме выгорания, что свидетельствует об острой актуальности этой темы. Однако в абсолютном большинстве подобных изданий и статей синдром выгорания исследуется либо в це-

лом как феномен, либо в контексте сферы «человек-человек», где профессия связана интенсивным общением с людьми (например, педагоги, социальные, медицинские, торговые работники и т.д.). И только в последние годы выгорание стало рассматриваться как общепсихологический феномен. Круг исследований расширился и на представителей других профессий («человек-знак», «человек-природа»), а также на безработных [1]. Обнаружилось, что выгорание может присутствовать и у работников профессий типа «человек-техника», в частности, у ИТ-сотрудников, и не только как следствие общения с людьми, но и как результат интеллектуального истощения, нервного перенапряжения в целом [2, 3].

По причине высокой востребованности представителей этой профессии при возникновении профессионального выгорания ИТ-специалисту субъективно проще поменять место работы или даже сменить сферу деятельности на более простую, согласившись на существенно меньшую оплату труда, чем справляться за счет личностных ресурсов с эмоциональным напряжением, что приводит к высоким показателям текучести кадров ИТ-компаний, организационной нестабильности, снижению продуктивности самих программистов и эффективности ИТ-компаний в целом [1]. В связи с этим возникает насущная необходимость поиска причин и путей профилактики профессионального выгорания у специалистов ИТ-компаний.

Программист в зависимости от своего профессионального уровня может занимать следующие позиции в IT-компании [4]. «Junior»: начинающий специалист или стажер (после получения профильного образования), только учится работать в команде. Ему требуются регулярные наставления, помощь и поддержка. Занят своим небольшим простым участком работы, активно учится, спокойно реагирует на критику, умеет быстро исправлять свои ошибки. Стаж работы в среднем – до 3-х лет. «Middle» - полноценный командный игрок, решает большинство своих рабочих задач самостоятельно. Если возникают вопросы о внедрении каких-то новых процессов или инструментов, он обсуждает их со своим руководителем - специалистом позиции «Lead», поскольку просто не обладает стратегическим видением, позволяющим принимать подобные решения. Часто курирует работу программистов уровня «Junior» и занимается их обучением, может участвовать в тематических выставках и семинарах. Специалист со стажем работы по профессии в среднем 3-5 лет; «Senior» - умеет работать полностью автономно, ведя проект от начала до конца; решать сложные задачи, выбирая сам инструменты для этого; выстраивать процессы и полностью нести за них ответственность. Задаёт вопросы только об условиях задачи, предлагая несколько вариантов решения, из которых его руководитель «Lead» выбирает оптимальное. В проекте он - «правая рука» своего руководителя уровня «Lead», берет на себя технические вопросы, оставляя руководителю функции управления проектом. Может выполнять роль лидера, руководить командой в малых и средних проектах; осуществлять коммуникацию с заказчиком. Часто участвует в наборе новых кадров, занимается наставничеством у «Junior» и «Middle», участвуя в стажировках в качестве преподавателя, готовит доклады на профессиональные конференции и участвует в них. Стаж работы обычно минимум 5-10 лет; «Lead» - высококвалифицированный программист, руководитель проекта в целом. Определяет стандарты и подходы для конкретного проекта, который курирует. Крупных проектов «в работе» у такого специалиста обычно достаточно много, что вызывает определенные сложности, связанные с переключением внимания между проектами. Занимается наставничеством нижестоящих сотрудников, выявляет потребность в новых кадрах и участвует в их наборе; «Архитектор» (главный инженер в IT) - специалист такого уровня присутствует только в крупных IT-компаниях - разработчиках. Чем крупнее компания, тем больше специалистов такой позиции являются ее сотрудниками. Специалист максимального высокого уровня, который определяет, как в конечном итоге будет выглядеть информационная система IT-компании в целом и в деталях. Он обеспечивает решение задач бизнеса (клиентов IT-компаний) при помощи информационных технологий, занимается оптимизацией затрат. «Архитектор» отвечает за взаимодействие проектов, определяет стандарты и

подходы, общие для разных команд и разных проектов.

На основании сведений о профессиональных позициях программистов необходимо обратить внимание на количество сторонних активностей (помимо основной работы) у сотрудников в позиции «Middle» и, в особенности, «Senior». Эти дополнительные функции часто способствуют большому количеству сверхурочных часов работы, ее вынужденной высокой интенсивности у программистов данных профессиональных групп.

Результатом такой перегруженности может быть повышенная раздражительность программистов, эмоциональное истощение, несговорчивость, нежелание брать в работу новые проекты. Происходят негативные изменения в мотивации и выгорание. Для организации помимо снижения качества работы сотрудника наступает высокий риск ухода сотрудника на больничный (а в крайнем случае, его увольнения), следствием чего выступают имиджевые потери и снижение эффективности компании в целом.

Зачастую «выгоревшие» программисты, увольняясь, меняют не просто работодателя, но и сферу профессиональной деятельности на более простую. Данное обстоятельство еще более усиливает дефицит IT-сотрудников на рынке труда программистов.

Таким образом, целью исследования является выявление особенностей профессионального выгорания сотрудников IT-компании с различным профессиональным уровнем (позицией).

Задачи исследования:

1. Выявить специфику и содержание стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности IT-сотрудников;
2. Выявить уровень профессионального выгорания и провести его сравнительный анализ по группам IT-сотрудников, находящихся на различном профессиональном уровне («Junior», «Middle», «Senior», «Lead» и «Архитекторы»);

За основу исследований феномена выгорания в рамках данной работы была взята концепция К. Маслач и С. Джексона. В соответствии с трехфакторной моделью этих авторов выгорание – это конструкт, представляющий собой совокупность следующих симптомов: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений [5].

Основными методами исследования являлись анкетирование и тестирование. Для достижения цели настоящего исследования были использованы три психодиагностические методики и авторская анкета: опросник «Профессиональное выгорание» для инженерно-техни-

ческих работников (авторы: К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой) [6]; авторская анкета, направленная на выявление специфики профессиональных трудностей и возможных организационных факторов, которые, по мнению сотрудников IT-компаний, влияют на их профессиональное выгорание.

Обработка полученных эмпирических данных осуществлялась с помощью программ MS Excel, SPSS и следующих методов: методы первичной описательной статистики; критерий Колмогорова-Смирнова для проверки на нормальность распределения; непараметрический критерий Н-Краскала-Уоллеса для сравнения трех и более независимых выборок; непараметрический критерий Манна-Уитни для сравнения двух выборок; непараметрический критерий Т-Вилкоксона для сравнения двух зависимых выборок.

Выборку исследования составили 52 сотрудника IT-компаний, имеющей филиалы в Омске, Саратове и Санкт-Петербурге (65% – мужчины; 35% - женщины). Большинство опрошенных сотрудников – молодые люди до 35 лет (94% опрошенных). 30 чел. (58% опрошенных) – это вновь набранные сотрудники со стажем работы в компании до 3-х лет; стаж 3-5 лет – у 10 чел. (19%); 6-10 лет – у 12 чел. (23%). Исследовались сотрудники пяти профессиональных уровней (позиций) – см. табл. 1.

Таблица 1.

Состав выборки по профессиональным уровням

Позиция (уровень)	Количество, чел.	Доля в выборке
«Junior»	13	25%
«Middle»	16	31%
«Senior»	16	31%
«Lead»	2	10%
«Архитектор» (главный инженер)	5	4%

В силу малочисленности и сходства функций группы «Архитектор» и «Lead» для исследования были объединены в одну.

Результаты исследования и их обсуждение

Проведение анкетирования позволило сформировать представление о специфике профессиональных стрессовых ситуаций в деятельности сотрудников IT-компаний и субъективном мнении самих программистов о степени и факторах профессионального выгорания. На вопрос, сталкивались ли специалисты когда-либо с синдромом выгорания, только 20% респондентов ответили отрицательно. Интересно, что более половины сотрудников, переживших сильное, по их мнению, выгорание, сменили работу. Это обернулось дополнительными рас-

ходами для их работодателя, связанными с поисками сотрудников на освободившиеся рабочие места. Половина этих сотрудников – это программисты уровня «Middle» и «Senior», т.е. полноценные опытные специалисты. Трети сотрудников потребовался длительный отпуск (2-3 месяца), чтобы снова приступить к работе. Обращает на себя внимание тот факт, что «Архитекторы» и «Lead» (высокопрофессиональные сотрудники, руководители высшего звена) в большинстве своем отметили слабое выгорание или его отсутствие. Вероятно, такие ответы связаны с большим опытом работы по профессии и с развитой способностью к саморегуляции. Кроме того, необходимо отметить, что данная группа специалистов мало участвует в операционной деятельности компании, а только управляет ею, а также имеет меньше часов сверхурочной работы, чем у остальных сотрудников.

В таблице 2 представлены организационные факторы, которые отметили более половины опрошенных.

Согласно результатам проведенного анкетирования наибольшее психоэмоциональное напряжение у программистов вызывают следующие сферы деятельности: организация работы над проектом, требующая оптимизации; организация рабочего дня сотрудников, в частности чередование работы и отдыха, наличие перерывов в работе; коммуникативная сфера, связанная с умением конструктивно общаться и разрешать конфликты; отношения с руководством (трудности в организации обратной связи от сотрудников, инициирование диалога между представителями различных уровней иерархии в компании).

Исследование стрессовых факторов, связанных с организацией личной сферы жизни показало, что повышению уровня профессионального стресса, по мнению большинства опрошенных, способствуют: недостаток времени на отдых, личную жизнь и хобби, что связано, вероятно, с необходимостью сверхурочной работы или с занятостью в слишком раннее или слишком позднее время (из-за разницы в часовых поясах заказчиками); неудовлетворенность результатами своего труда и возможностями для карьерного и личностного роста; режим труда и отдыха на работе;

Исследование профессионального выгорания сотрудников IT-компаний показало следующее. Средние значения показателей всех трех компонентов профессионального выгорания и интегрального показателя у программистов с различным профессиональным уровнем представлены на рис. 1, 2.

Значимость различий в выраженности компонентов и интегрального показателя выгорания у различных групп IT-сотрудников определялась с помощью непараметрического критерия U-Манна-Уитни.

Таблица 2.

Организационные факторы, влияющие на уровень профессионального стресса IT-сотрудников

Наименование группы факторов	Организационный фактор	% респондентов, отметивших влияние фактора
Работа над проектом	Неясное распределение обязанностей между исполнителями внутри проекта, несогласованность их действий.	75%
	Вероятность обнаружения ошибок в работе, когда уже нет времени на исправления, или после сдачи проекта	71%
	Неясная постановка задач клиентом, корректировки в процессе работы	65%
	Работа в постоянно меняющихся условиях	67%
Организация рабочего дня	Ненормированный рабочий день	67%
	Недостаток времени на перерывы и отдых в течение рабочего дня	73%
	Чрезмерный объем работы, высокая интенсивность труда	73%
Умение конструктивно общаться и разрешать конфликты	Неблагоприятный психологический климат в компании	75%
	Конфликты с клиентами и партнерами	71%
	Необходимость интенсивного общения с клиентами, партнерами, коллегами	67%
Отношения с руководством	Высокий уровень ожиданий, касающийся результатов деятельности	77%
	Частая незаслуженная критика со стороны руководства	62%
	Недостаточная поддержка со стороны руководства	54%
	Недостаточное психологическое поощрение труда (похвала, выражение признания и благодарности работодателем)	60%

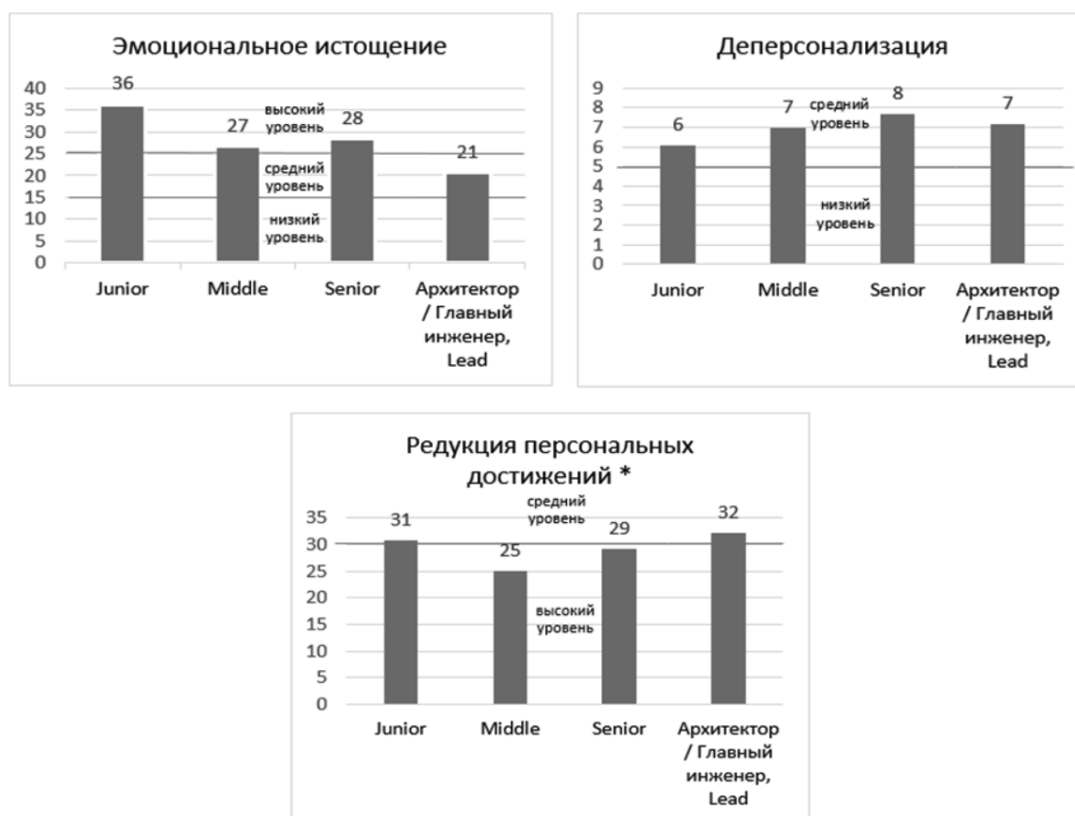


Рис. 1. Компоненты профессионального выгорания по группам IT-сотрудников

Примечание: шкала «Редукция персональных достижений» обратная.

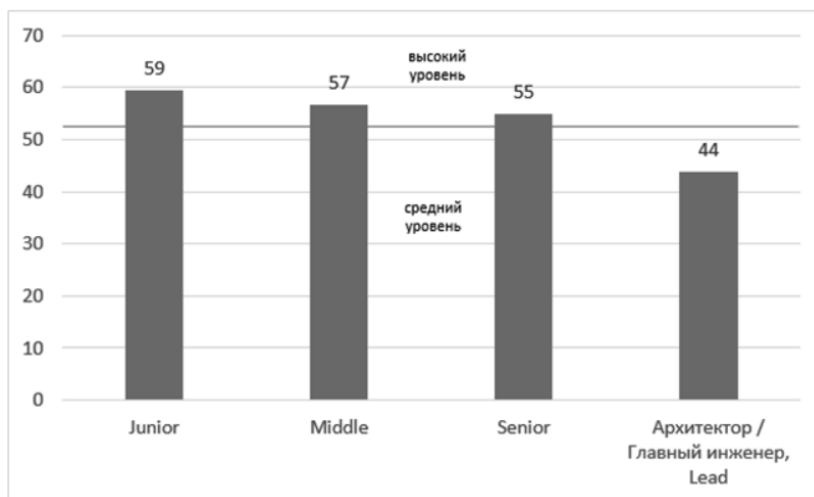


Рис. 2. Интегральный уровень профессионального выгорания по группам IT-сотрудников

Таблица 3.

Значимые различия в выраженности интегрального показателя выгорания в сопоставляемых группах IT-сотрудников

Профессиональный уровень (позиция) специалиста	Сред ранг	U-Манна-Уитни	Уровень значимости различий (p)
Junior Lead / Архитектор	14,00 4,00	0,000	0,000**
Middle Lead / Архитектор	14,28 6,79	19,500	0,015*
Senior Lead / Архитектор	14,72 5,79	12,500	0,004**

Примечания: ** – различия значимы при $p \leq 0,01$; * – различия значимы при $p \leq 0,05$.

Различия в выраженности интегрального показателя выгорания у различных групп IT-сотрудников, определенные с помощью непараметрического критерия U-Манна-Уитни для двух независимых выборок, приведены в табл. 3.

На основании полученных результатов необходимо отметить следующее. Показатели эмоционального истощения в среднем по группам IT-специалистов, кроме программистов группы «Lead»/«Архитектор», зафиксированы на высоком уровне. Это значит, что большинство опрошенных преимущественную часть рабочего времени пребывает в состоянии эмоционального перенапряжения. При этом уровень эмоционального истощения у «Junior» значимо выше, чем у «Middle» ($U = 40,5$, при $p \leq 0,01$) и группы «Lead» / «Архитектор» ($U = 30$, при $p \leq 0,01$), что, скорее всего, связано с трудностями адаптации, ведь большинство специалистов уровня «Junior» — это новички, работающие в компании до 3-х лет. У группы «Senior» уровень эмоционального истощения значимо выше, чем у группы «Lead» / «Архитектор» ($U = 15,5$, при $p \leq 0,01$), поскольку именно эта категория сотрудников работает часто сверхурочно и решает большее количество дополнительных задач (наставничество, участие в уча-

стие в наборе новых кадров, конференциях). Показатели деперсонализации в среднем по группам IT-сотрудников находятся на среднем уровне и значимо не различаются. Отсутствие высоких показателей по данной шкале можно объяснить тем, что в компании принято вежливое дружелюбное общение на «ты» даже с руководителями различных уровней, участливое отношение друг к другу и взаимопомощь. Абсолютные показатели редукции достижений в среднем по группам у специалистов «Middle» и «Senior» находятся на высоком уровне. Возможно, эти сотрудники ощущают собственную некомпетентность в своей работе, недовольство собой и своими трудовыми достижениями, поскольку перегружены дополнительными трудовыми обязанностями и не успевают делать свою работу настолько качественно, насколько бы им хотелось. Стоит отметить, что уровень редукции собственных достижений у специалистов группы «Middle» значимо выше аналогичного уровня у всех прочих групп. «Middle» и «Senior» несут основной груз работы и ответственности по проектам, однако, статус в компании и заработная первая группы уступает аналогичным показателям второй. Вероятно, это и объясняет самую высокую редуцию собственных достижений сотрудников с позицией «Middle». Рассчитанные средние инте-

гральные показатели профессионального выгорания по группам выявили его высокий уровень у всех категорий сотрудников, кроме группы «Lead» / «Архитектор». При этом уровень интегрального показателя профессионального выгорания у группы «Lead» / «Архитектор» значимо ниже, чем у всех прочих групп IT-сотрудников. Стоит отметить, что сотрудники, находящиеся в компании на позициях «Lead»/«Архитектор» — это самые опытные специалисты, общий стаж по профессии которых составляет от 6 до 20 лет. В компании они непосредственно не участвуют в операционной деятельности, а только руководят ею, гораздо меньше работают сверхурочно, чем, например, сотрудники позиций «Middle» и «Senior».

На основе анализа результатов проведенного исследования можно сделать следующие выводы.

1. Более половины IT-сотрудников в качестве организационных факторов, влияющих на уровень стресса в профессиональной деятельности, отметили следующие: недостаточно хорошо организованная работа над проектом; неэффективная организация рабочего дня, отсутствие необходимых перерывов в работе, наличие большого ко-

личества сверхурочных часов работы, перегрузка дополнительными трудовыми обязанностями; трудности в разрешении конфликтов и в общении; отсутствие эффективного диалога с руководством.

2. Большая часть IT-сотрудников в качестве факторов из сферы личной жизни, влияющих, по их мнению, на уровень стресса в профессиональной деятельности, отметили недостаток времени для личных дел (по причине постоянной сверхурочной работы); неудовлетворенность результатами своего труда и возможностями для карьерного роста; трудность сочетания основных трудовых обязанностей с дополнительными.
3. Выявлен преимущественно высокий уровень интегрального профессионального выгорания в выборке IT-сотрудников. Это подтверждает актуальность настоящего исследования. Выраженность шкал выгорания «Эмоциональное истощение», «Редукция собственных достижений» и «Деперсонализация» отличается в зависимости от позиции программиста в компании («Junior», «Middle», «Senior» или «Lead» / «Архитектор»).

ЛИТЕРАТУРА

1. Забара И.В. Эмоциональное выгорание у программистов с различным ценностно-смысловым отношением к профессиональной деятельности: автореф. дис. канд. психол. наук. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.disscat.com/content/emotsionalnoe-vygoranie-u-programmistov-s-razlichnym-tsennostno-smyslovym-otnosheniem-k-prof>.
2. Лайкова И.В. Проблемы исследования эмоционального выгорания программистов в системе ОВД в контексте профессиональной успешности // От истоков к современности: материалы Юбилейной конф. 130 лет организации психологического общества при Московском университете / отв. ред. Д.Б. Богоявленская. М.: КогитоЦентр, 2015. Т. 5. С. 18-23.
3. Шлыкова Т.Ю., Бараева Е.И., Кулыба В.В., Демьянчик Е.А. Эмоциональное выгорание как фактор снижения эмоционального интеллекта в деятельности инженеров-программистов компаний IT. Исторические и психолого-педагогические науки: сб. науч. статей. – Минск: РИВШ, 2017. – С. 427-435. – [Электронный ресурс]. – URL: https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/183796/1/Шлыкова%20и%20др_Психол_Ч.%203_17-427-435.pdf
4. Хабр. Сообщество IT-специалистов. [Электронный ресурс]. – URL: <https://habr.com/ru/company/alconost/blog/463755/> - Разница между «джуном», «мидлом» и «сеньором». И что делать, чтобы перейти на уровень выше.
5. Маслач К. Выгорание: многомерная перспектива / К. Маслач. – М.: Издательство Института психотерапии, 2004. – 147 с.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. — Спб.: Питер, 2008. — 336 с.: ил. — (Серия «Практическая психология»).

© Гроголева Ольга Юрьевна (oggor@mail.ru), Шагарова Ирина Викторовна (ishagarova@yandex.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»