

2. Антонова, Н. В. Самоопределение как механизм развития идентичности / Н. В. Антонова, В. В. Белоусова // Педагогика и психология образования. – 2011. – № 2. – С. 79–92.
3. Гинзбург, М. Р. Психологическое содержание личностного самоопределения / М. Р. Гинзбург // Вопросы психологии. – 1994. – № 3. – С. 43–52.
4. Соломадин, И. М. Психологический возраст личности и проблема профессионального самоопределения / И. М. Соломадин, И. В. Шовкопляс // Профессиональная ориентация школьников. – Ярославль, 1986. – С. 115–117.
5. Полутина, Н. С. Актуальные направления исследований в психологии компьютерной игры / Н. С. Полутина // Интеграция образования. – 2010. – № 4. – С. 93–97.

(Дата подачи: 20.02.2017 г.)

Т. Ю. Шлыкова, Е. И. Бараева, В. В. Кұлыба, Е. А. Демьянчик
Белорусский государственный университет радиотехники,
Республиканский институт высшей школы,
Государственное предприятие «ЦСОТ НАН Беларуси»,
Белорусский государственный университет радиотехники, Минск

T. Y. Shlykova, Y. I. Baraeva, V. V. Kulyba, Y. A. Dziamyanchyk
The Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics,
National Institute for Higher Education,
SE «Center of LED and Optoelectronic Technologies of National
Academy of Science of Belarus»,
The Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics,
Minsk

УДК 159.944-057.4

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНЖЕНЕРОВ-ПРОГРАММИСТОВ КОМПАНИЙ IT

EMOTIONAL BURNOUT AS A FACTOR OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ACTIVITIES SOFTWARE ENGINEER AT IT

Развитие эмоционального интеллекта является необходимым условием успешного IT-бизнеса. Эмоциональное выгорание дезорганизует профессиональную деятельность и жизнь субъекта, снижает эффективность выполнения им профессиональных обязанностей, угрожает физическому и психическому благополучию. В статье представлены результаты эмпирического исследования эмоционального выгорания в IT-компаниях среди инженеров-программистов при одновременном решении профессиональных и учебных задач, изучено влияние эмоционального выгорания на их эмоциональный интеллект в период повышения квалификации.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание; эмоциональный интеллект; творческая активность; инженер-программист; эмоциональное развитие.

Development of emotional intelligence is a necessary condition for successful IT-business. Emotional burnout disorganizes professional activity and life of the subject, reduces the effectiveness of the performance of professional duties, threatens the physical and mental well-being. The article presents the results of an empirical study of burnout in IT-company among software engineers while addressing the professional and educational problems, to study the effect of burnout on their emotional intelligence during training.

Keywords: emotional burnout; emotional intelligence; creative activity; soft-ware engineer; emotional development.

В современном мире IT-индустрия меняется, технологии перестают быть ценностью сами по себе, они строятся на человеческих взаимоотношениях и обретают значимость только в контексте служения человеческим нуждам. В научном мире это связывают с новой волной, или циклом развития технологий. В настоящее время происходит переход от предыдущей модели к современной. В этой новой реальности возрастает важность сотрудничества технических специалистов и гуманитариев. Наибольший успех в этих обстоятельствах ждет разработчиков, способных найти преемственность пользователей и членов своей команды. В целом, IT-отрасли нужно адаптироваться и ставить во главу угла человека и его потребности. В следствие этого, развитие эмоционального интеллекта является наиболее актуальным и необходимым для успешного IT-бизнеса.

Эмоциональный интеллект – способность эффективно разбираться в эмоциональной сфере человеческой жизни: понимать эмоции и эмоциональную подоплеку отношений, использовать свои эмоции для решения задач, связанных с отношениями и мотивацией, т.е. эмоциональный интеллект понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях. На современном этапе можно выделить несколько зарубежных моделей эмоционального интеллекта: Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо; К. Изарда; Д. Гулмана; Р. Бар-Она; Р. Купера и т. д. Первую из них можно отнести к модели способностей, остальные – к «смешанным» моделям. В данной статье структура эмоционального интеллекта рассматривается по модели способностей.

В рамках модели способностей выделяются следующие иерархически организованные способности, составляющие эмоциональный интеллект:

- различение (идентификация) и выражение эмоций включает взаимосвязанные способности к восприятию эмоций, их идентификации, адекватному выражению, различению подлинных эмоций и их имитации;
- использование эмоций для повышения эффективности, содержит в себе способность использовать эмоции для направления внимания на важные события, вызывать эмоции, которые способствуют решению задач, использовать колебания настроения как средство анализа различных точек зрения на проблему;
- понимание эмоций представляет собой способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, причины эмоций, переходы от одной эмоции к другой, вербальную информацию об эмоциях;

- осознанная регуляция эмоций подразумевает способность к контролю над эмоциями, осознанию собственных эмоций, в том числе и неприятных, способность к решению эмоциональных проблем без подавления связанных с ними отрицательных эмоций [1].

Как уже было сказано выше, эмоциональный интеллект – это ментальная способность, при помощи которой осуществляется переработка эмоциональной информации, и, по сути, не является чем-то кардинально отличным от общего интеллекта. Если высокий общий интеллект способствует академическим достижениям, то развитый эмоциональный интеллект подразумевает в первую очередь эффективное просоциальное поведение. Замечено, что люди с высоким уровнем IQ, но невысоким уровнем эмоционального интеллекта, часто не в полной мере используют свой потенциал и теряют шансы на успех потому, что мыслят, взаимодействуют и общаются неконструктивно. Данное утверждение особенно характерно для людей, работающих в системе человек-техника. Именно поэтому, учитывая современные тенденции развития данной области, для создания условий успешного IT-бизнеса необходимо развивать эмоциональный интеллект у инженеров-программистов IT-компаний.

Так как в структуру эмоционального интеллекта включается понятие умения управлять своими эмоциями, т. е. эмоциональная устойчивость, то она может являться противодействием эмоциональному выгоранию [2]. В связи с этим, особенно актуальным является изучение роли эмоционального интеллекта в профилактике синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности инженеров-программистов IT-компаний.

Эмоциональное выгорание является приобретенным стереотипом профессионального поведения, проявляющимся в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Это происходит из-за того, что личность вырабатывает механизм психологической защиты, позволяющий человеку экономно расходовать психическую энергию и предохранять тем самым организм от истощения. В то же время такое защитное реагирование может иметь и негативные следствия: снижение успешности, психосоматические расстройства [3].

Как в русскоязычной литературе, так и в иностранной по проблеме эмоционального выгорания существует множество статей и публикаций, что свидетельствует о её высокой актуальности. Однако в абсолютном большинстве подобных публикаций эмоциональное выгорание исследуется либо в целом как явление, либо в контексте профессий, связанных с интенсивным общением с людьми (направленности человек-человек, к примеру, работников учреждений образования, социальных работников, медперсонала и т. д.), и рассматривается чаще всего как следствие такого общения [4]. На самом же деле, эмоциональное выгорание может присутствовать и у работников профессий типа человек-техника, в частности, у инженеров-программистов, и не только как следствие общения с людьми, но и как

следствие интеллектуального истощения, нервного перенапряжения и переутомления в целом [5].

В основном статьи, посвященные профилактике эмоционального выгорания среди как программистов, например [6–7], так и работников других профессий направленности «человек-техника», носят популярный характер, ввиду слабой исследованности эмоционального выгорания в профессиях человек-техника. Несмотря на недостаток научных исследований, в целом высокая распространенность подобных статей свидетельствует о наличии интереса к этой теме и ее актуальности.

Приведем краткую характеристику профессиональной деятельности программистов. Инженер-программист – это специалист, который занимается разработкой алгоритмов и компьютерных программ на основе специальных математических моделей [8]. В то же время, многие специалисты в области программирования, считают что оно было, есть и останется в обозримом будущем творческой деятельностью [9]. Творческая активность является значимым фактором эмоционального развития. Взаимосвязь творческой активности и эмоционального развития имеет отчетливо обнаруживаемую специфику, которая выражается в следующем: в условиях, когда творческая активность не структурирована, они слабо взаимосвязаны, часть корреляций имеет обратный характер, а в условиях, когда творческая активность структурируется, ее взаимосвязи с эмоциональным развитием становятся прямо пропорциональными [10]. Из этого следует, что снижение творческой активности будет снижать уровень эмоционального интеллекта.

Также, в обязанности сотрудников входит регулярное повышение квалификации, учитывая развитие технологий разработки программного обеспечения и изменяющиеся потребности заказчика. В период повышения квалификации специалисты вынуждены справляться с двумя задачами, профессиональной и учебной, так как не освобождаются от исполнения должностных обязанностей. Руководители компаний заметили ярко выраженный дискомфорт своих сотрудников, проявляющийся в раздражительности, неговорчивости сотрудников, нежелании брать новые задания, и, в целом, в изменении мотивации и эмоциональном реагировании. В целях оптимизации условий повышения профессиональной квалификации инженеров-программистов компаний ИТ поставлена задача изучить особенности эмоционального выгорания в период решения профессиональной и учебной задач.

Современные исследования, посвященные вопросам проявления эмоционального интеллекта, рассматривают творческую активность в профессиональной деятельности как неотъемлемый признак эмоционального интеллекта. Исследование творческой активности инженеров-программистов компании ИТ является необходимым и целесообразным для установления эмпирической связи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания [11–12].

Было проведено исследование влияния эмоционального выгорания на творческую активность инженеров программистов в компаниях IT в период повышения профессиональной квалификации. В эксперименте приняли участие группа инженеров-программистов IT-компаний.

Для выявления степени эмоционального выгорания было принято решение использовать методике В.В. Бойко [13]. В качестве её основы выступает классификация стадий эмоционального выгорания по Г. Селье [14]. Для оценки уровня творческой активности была использована методика, составленная и подготовленная М.И. Рожковым, Ю.С. Тюнниковым, Б.С. Алишевым, Л.А. Воловичем [15]. Изначально данная методика была предназначена для оценки творческой активности учащихся школ, ПТУЗ, ССУЗ, поэтому некоторые из вопросов были незначительно модифицированы, чтобы адаптировать её для оценки творческой активности инженеров-программистов. Предусмотрен также контрольный опрос, предполагающий сравнение оценки ответов и самооценки качеств испытуемых. Итоговая оценка формируется как среднее значение баллов, полученных респондентами по каждому из критериев.

Технически опрос проводился следующим образом. Тестируемому выдавались 2 анкеты: анкета для исследования эмоционального выгорания и анкета для исследования творческой активности. Осуществлялся краткий инструктаж. Тестирование проводилось анонимно, каждому из тестируемых присваивался номер, который записывался на анкете, фамилия и имя участника тестирования не указывалась. Каждый из участников опроса тестировался по отдельности. Обработка результатов тестирования производилось с использованием программы MS Excel. Был произведен расчет средних и итоговых баллов по каждому из симптомов для каждой из стадий эмоционального выгорания. Также были вычислены баллы по каждому из критериев измерения творческой активности.

Стадии эмоционального выгорания и процент сотрудников, имеющих их по стадиям представлены в виде гистограммы на рисунке 1.

Статистика по стадиям эмоционального выгорания представлена в виде гистограммы на рисунке 1.

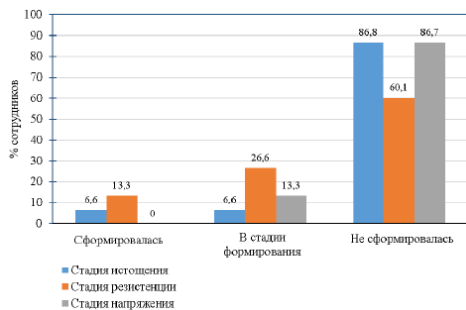


Рис. 1. Распределение показателей по стадиям эмоционального выгорания испытуемых

Для фазы «напряжения» характерны следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, ощущение «загнанности в клетку», тревога и депрессия. Основные симптомы стадии «резистенции» – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей. На стадии «истощения» симптоматика состоит из эмоционального дефицита, эмоциональной отстраненности, личностной отстраненности (деперсонализация является частым спутником серьезных депрессивных состояний), психосоматических и психовегетативных нарушений.

Симптомы эмоционального выгорания и процент сотрудников, имеющих их по стадиям представлены в виде гистограммы на рисунке 2.

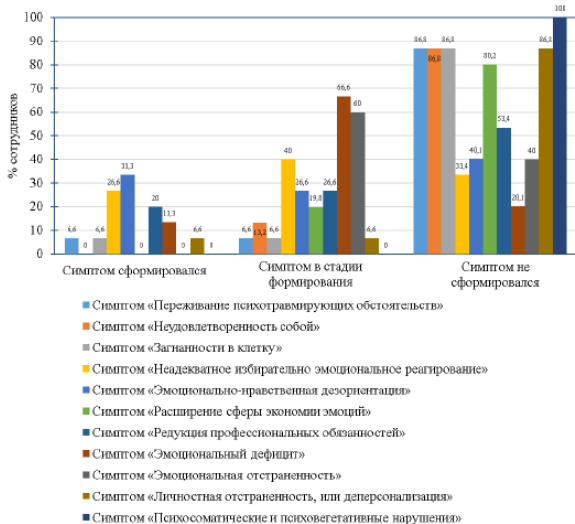


Рис. 2. Распределение показателей по симптомам эмоционального выгорания испытуемых

Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования характеризуется неадекватной «экономией» на эмоциях, ограничением эмоциональной отдачи за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Симптом редукции профессиональных обязанностей проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. В работе инженеров-программистов данные симптомы могли появиться по причине высокой загруженности вследствие сжатых сроков выполнения проектов. Также они могли возникнуть вследствие чрезмерного контроля работы программистов со стороны менеджеров.

Симптом эмоционально-нравственной дезориентации углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером, нередко вызывая

у специалистов потребность в самооправдании. Симптом эмоционально-нравственной дезориентации, вероятно, связан с узким кругом интересов и некоторой ограниченностью в мировоззрении, что могло возникнуть как следствие малого количества общения на работе и в жизни, сложности работы и необходимости изучения большого количества информации, часто в ущерб личной жизни и общению с людьми.

Симптом эмоционального дефицита характеризуется наличием ощущения, что эмоционально специалист уже не приносит пользу субъектам своей деятельности. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Симптом эмоциональной отстраненности проявляется в почти полном исключении эмоций из сферы профессиональной деятельности, в отсутствии эмоционального отклика ни на позитивные, ни на отрицательные обстоятельства. Причем это не признак ригидности, а приобретенная эмоциональная защита. Наиболее вероятной причиной наличия достаточно высокого процента сотрудников с симптомом эмоционального дефицита и симптома эмоциональной отстраненности служит специфика труда инженеров программистов, а именно работа с компьютером, требующая минимального проявления эмоций, сопровождающаяся малым количеством общения с людьми.

Помимо прочего, одной из возможных причин наличия всех этих симптомов может служить отсутствие должного поощрения за профессиональные достижения.

Наибольший процент сотрудников имеет сформировавшуюся или формирующуюся стадию резистенции. Стадия истощения не сформировалась ни у одного сотрудника. В целом, по всем симптомам и стадиям, была выявлена следующая картина распространенности эмоционального выгорания: 93 % сотрудников имеют не менее 3-х формирующихся симптомов, 53 % сотрудников имеют хотя бы один сформировавшийся симптом, 26 % сотрудников имеют 3 и более сформировавшихся симптомов, 46 % сотрудников имеют формирующиеся или сформировавшиеся стадии эмоционального выгорания. Из них у 20 % имеются сформировавшиеся стадии.

Вышеприведенные результаты свидетельствуют о наличии проблемы эмоционального выгорания в компании главным образом на 2-й стадии (стадии резистенции). Тестирование творческой активности дало результаты, представленные в виде гистограммы на рисунке 3.

Большинство сотрудников имеет средний уровень творческой активности.

Для ведения успешного IT-бизнеса развитие эмоционального интеллекта является необходимым условием. Выраженный эмоциональный интеллект способствует лидерству и организаторским способностям, позволяет устанавливать эмоционально насыщенные контакты, проявляет склонность принимать окружающих, принадлежать к различным социальным группам.

Такой человек имеет высокий уровень самооценки и самоуважения, обладает высоким уровнем ответственности, высоким уровнем эмпатии, эмоциональной чувствительности, вместе с тем более стрессоустойчив, поскольку способен интеллектуализировать собственные эмоции, и, следовательно, менее подвержен эмоциональному выгоранию.

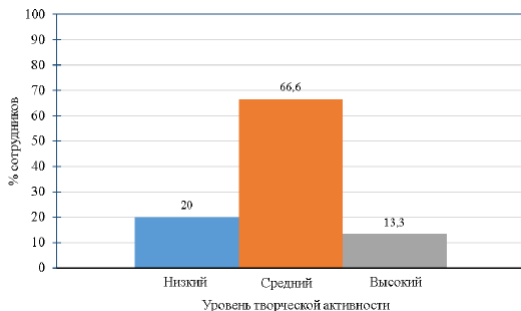


Рис. 3. Уровни творческой активности

Тесная отрицательная связь между явлениями, исследованными в данной работе, как по отдельным симптомам, так и в целом свидетельствует о том, что эмоциональное выгорание является фактором снижения эмоционального интеллекта у инженеров-программистов в компаниях ИТ в период одновременного решения профессиональных и учебных задач. Низкие показатели творческой активности в тесной связи с эмоциональным выгоранием является достоверным признаком снижения эмоционального интеллекта специалистов ИТ отрасли. Результаты данного исследования позволяют утверждать, что требуется оптимизация условий повышения профессиональной квалификации либо организация этой работы для инженеров-программистов с отрывом от производства.

Список использованных источников

1. Андреева, И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И. Н. Андреева. – Новополоцк: ПГУ, 2011. – 388 с.
2. Андреева, И. Н. Синдром эмоционального выгорания у студентов педагогических и юридических специальностей / И. Н. Андреева // Феномен человека в психологических исследованиях и в социальной практике: материалы I междунар. науч.-практ. конф. 31 окт.-1 нояб. 2003 года, г. Смоленск. – Смоленск: СГПУ, 2003. – С. 5–7.
3. Maslach, C. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome / C. Maslach // Park Ridge. – 1982. – № 1. – P. 30–35.
4. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания / П. И. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. – № 43. – С. 42–46.
5. Pines, A. Career burnout. Causes and cures / A. Pines, E. Aronson. — N.Y.: The Free Press, 1988 – 257 p.
6. Эмоциональное выгорание – это не шутка [Электронный ресурс] / Компьютерные вести. – Минск, 2009. – Режим доступа: <http://www.kv.by/index2009083801.htm>. – Дата доступа: 03.03.2014.

7. Стадии профессионального выгорания программиста [Электронный ресурс] / Коучинг в ИТ. – 2013. – Режим доступа: <http://coach.ak-itconsulting.com/2013/09/stadii-vygoraniya/>. – Дата доступа: 03.03.2014.

8. Программист. Описание профессии [Электронный ресурс] / ПрофГид. – 2013. – Режим доступа: <http://www.profguide.ru/professions/programmer.html>. – Дата доступа: 05.03.2014.

9. Брукс, Ф. Мифический человек-месяц или как создаются программ-ные комплексы. / Ф. Брукс; пер. с англ. – СПб.: Изд-во «Символ-Плюс», 1999. – 304 с.

10. Тараканов, А. В. Влияние творческой активности на эмоциональное развитие личности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / А. В. Тараканов. – Новосибирск, 2003. – 193 с.

11. Эмоциональное выгорание как фактор снижения творческой активности в деятельности инженеров-программистов компании ИТ (в соавторстве с Е. И. Бараевой, В. А. Рудницким, Е. А. Демьянчиком / Т. Ю. Шлыкова [и др.] // Научные труды Республиканского института высшей школы / Исторические и психолого-педагогические науки: сб. науч. ст. в 2 ч. / под ред. М. И. Демчука. – РИВШ, 2015. – Ч. 2. – С. 183–191.

12. Бараева, Е. И. Эмоциональный интеллект в структуре профессионально важных качеств курсантов / Е. И. Бараева // Научные труды Республиканского института высшей школы. / Исторические и психолого-педагогические науки: сб. науч. ст.: в 2 ч. / под ред. В. Ф. Беркова. – РИВШ, 2014. – Ч. 2. – С. 92–98.

13. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М., Наука, 1996. – 154 с.

14. Методика исследования эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – 2007. – Режим доступа: <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=753>. – Дата доступа: 01.06.2014.

15. Воспитательный процесс: изучение эффективности: метод. рек. / под ред. Е. Н. Степанова. – М.: ТЦ «Сфера», 2001. – 121 с.

(Дата подачи: 17.02.2017 г.)