

УДК 159.944, 658.3
DOI 10.5281/zenodo.15189565

Дидичев А.Ю., Трушкова С.В.

Дидичев Артур Юрьевич, Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ), Россия, 125319, Москва, Ленинградский просп., 64. E-mail: didichev01@gmail.com.

Трушкова Светлана Викторовна, кандидат психологических наук, доцент, Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет (МАДИ), Россия, 125319, Москва, Ленинградский просп., 64. E-mail: didichev01@gmail.com.

Цифровизация и ее воздействие на профессиональное выгорание

Аннотация. В статье рассматривается проблема профессионального выгорания в условиях цифровизации. Проанализированы ключевые факторы, влияющие на развитие этого феномена, включая автоматизацию, удалённую работу и технологическую перегрузку. Выявлены как положительные аспекты цифровизации – снижение трудозатрат, повышение эффективности и улучшение баланса работы и личной жизни, так и негативные – информационный стресс, постоянная доступность и риск утраты профессиональной актуальности. Определены последствия цифровизации для сотрудников различных возрастных групп, особенно в контексте адаптации к новым технологиям. Подчеркивается необходимость комплексного подхода к управлению профессиональным выгоранием, включающего развитие корпоративной культуры, поддержку психологического благополучия и обучение цифровым навыкам.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, цифровизация, удалённая работа, стресс, автоматизация, HRM-системы, психологическое благополучие, информационный стресс, адаптация сотрудников.

Didichev A.Y., Trushkova S.V.

Didichev Artur Yurievich, Moscow Automobile and Road Engineering State Technical University (MADI), Russia, 125319, Moscow, Leningradsky Ave., 64. E-mail: didichev01@gmail.com.

Trushkova Svetlana Viktorovna, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Moscow Automobile and Road Construction State Technical University (MADI), Russia, 125319, Moscow, Leningradsky Ave., 64. E-mail: didichev01@gmail.com.

Digitalization and its impact on professional burnout

Abstract. The article examines the problem of professional burnout in the context of digitalization. The key factors influencing the development of this phenomenon, including automation, remote work and technological overload, are analyzed. The positive aspects of digitalization have been identified, such as reducing labor costs, increasing efficiency, and improving work-life balance, as well as negative ones, such as information stress, constant accessibility, and the risk of loss of professional relevance. The consequences of digitalization for employees of different age groups are determined, especially in the context of adaptation to new technologies. The need for an integrated approach to managing professional burnout is emphasized, including

the development of corporate culture, support for psychological well-being and digital skills training.

Key words: professional burnout, digitalization, remote work, stress, automation, HRM systems, psychological well-being, information stress, employee adaptation.

Впервые ученые обратили внимание на проблему выгорания в 1970-х годах как на результирующее событие хронического стресса. Спустя 50 лет изучения данного феномена позволительно сделать вывод о взаимосвязи профессионального выгорания с социальными, организационными и индивидуальными факторами. Также справедливым будет вывод о взаимосвязи феномена выгорания и содержания профессиональной деятельности. В тоже время с развитием технологией многие заболевания приобретают новую симптоматику или новые источники возникновения.

Так, например, цифровизация не только рабочих процессов, но повседневной жизни является действительностью для всех без исключения представителей современного общества, вплетаясь даже в такие феномены как профессиональное выгорание.

Внедрение новых технологий, автоматизация процессов и переход на удалённую работу создают новые возможности для оптимизации труда, повышения производительности и улучшения баланса между работой и личной жизнью. Однако одновременно с этим увеличивается риск профессионального выгорания из-за новых вызовов, связанных с переходом на дистанционный или гибридный формат работы. Многие возрастные сотрудники тяжело перенесли дистанционный формат работы, для них цифровизация является одним из главенствующих стрессообразующих факторов, которые ведут к профессиональному выгоранию.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных стрессов у лиц, вынужденных по роду деятельности много (не обязательно интенсивно) и доверительно общаться с людьми. Это – защитный меха-

низм, проявляющийся в основном полным или частичным исключением эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия и представляющий собой более тяжелую форму синдрома хронической усталости [3, с. 12].

Термин «синдром выгорания» был впервые введен в 1974 г психиатром Х.Дж. Фройденомбергом и первоначально означал нарастающее эмоциональное истощение.

В 2001 году синдром профессионального выгорания был включен в десятую редакцию Международной классификации болезней (МКБ-10). В этой системе он впервые рассматривается как комплексное явление, характеризующееся тремя ключевыми проявлениями: эмоциональным истощением, деперсонализацией и снижением чувства личных достижений.

Эмоциональное истощение связано с ощущением глубокой усталости и опустошенности, возникающим вследствие постоянного напряжения и стрессовых факторов, сопровождающих работу с людьми. Деперсонализация проявляется в склонности воспринимать окружающих преимущественно в негативном ключе, сосредотачиваясь на их недостатках. Снижение чувства личных достижений выражается в утрате уверенности в своей профессиональной ценности и отсутствии перспектив дальнейшего развития.

Важно отметить, что лишь сочетание этих трех компонентов формирует полноценную картину синдрома выгорания – по отдельности они не являются его показателями. Исследования подтверждают, что данные симптомы стабильно взаимосвязаны, а трехкомпонентная модель выгорания легла в основу широко применяемого опросника MBI (Maslach Burnout Inventory) [2, с. 188].

Говоря о преимуществах цифровизации, нельзя не упомянуть о главном – повышение эффективности и производительности. Очевидно, что цифровые инструменты обеспечивают максимально быстрый доступ к знаниям, а также вариативность доступной информации, что способствует повышению доступности запрашиваемого материала для различных социальных групп, что, в свою очередь, позитивно влияет на уровень образования среди населения. Данные новшества определено положительно влияют на уровень стресса среди населения, безграничный доступ к знаниям решает множество проблем, связанных с их труднодоступностью, что ведет к меньшему числу стрессогенных факторов и, как следствие, к снижению уровня выгорания.

Во многих сферах, работа в которых предполагает ведение документации, цифровизация положительно повлияла на количество ошибок в документации, ведь благодаря оцифрованности процесса ошибку легче и быстрее выявить, а также найти работника, допустившего ее. Усиленная защита данных и повышение мер безопасности за счет цифровизации также, несомненно, являются преимуществами. Особенно это актуально, например, в сфере здравоохранения, где своевременная и точная информация имеет решающее значение для эффективного лечения пациента [12, с. 7]. Снижение трудозатрат на операционные действия неизбежно ведет к снижению уровня выгорания, ведь снижение трудозатрат означает отсутствие или снижение количества часов переработки, снижение числа конфликтов на рабочем месте, а также общее снижение уровня стресса за счет меньшего числа стрессогенных факторов на рабочем месте.

Одним из главных методов для снижения профессионального выгорания среди сотрудников организации является предоставление возможности удаленной работы и гибкого графика, что стало возможным во многом благодаря цифровым технологиям [8, с. 13]. Переход на удаленную работу вообще стал повсемест-

ным трендом в России после эпидемии COVID-19. Пандемия заставила многих вынужденно перейти на удаленный способ работы и по прошествии времени был отмечен множество позитивных эффектов от данного способа работы, в том числе и эффект снижения профессионального выгорания. На данный момент удаленный режим работы является для многих соискателей важным критерием потенциального места работы, в одном ряду с ДМС и другими важными преимуществами.

Одним из ключевых трендов последних лет в сфере HR-менеджмента стало активное внедрение HRM-систем. Эти системы представляют собой важнейший инструмент управления персоналом, востребованный в компаниях различного масштаба и работающих в самых разных отраслях [11, с. 5]. Их использование обусловлено рядом критически важных бизнес-задач, от решения которых во многом зависит успех организации:

1. Контроль и оптимизация расходов. Затраты на персонал традиционно занимают значительную долю в общем бюджете компании. Согласно данным Forrester Research (HRMS Q4 2008), в среднем в США они составляют 36,4 % от всех расходов. HRM-системы позволяют грамотно планировать и регулировать эти затраты.

2. Упрощение и повышение эффективности бизнес-процессов. Современные HRM-системы автоматизируют ключевые HR-функции: обработку кадровых данных, расчёт зарплаты, формирование программ мотивации и многое другое. Благодаря инструментам Employee Self-Service (самообслуживание сотрудников) и Manager Self-Service (самообслуживание руководителей), пользователи получают мгновенный доступ к необходимой информации, что значительно ускоряет выполнение задач.

3. Соответствие нормативным требованиям. Автоматизированные HRM-платформы помогают обеспечивать соблюдение трудового законодательства, упрощая работу с кадровым документо-

оборотом, расчётом зарплаты и разработкой гибких систем вознаграждения.

4. Развитие человеческого капитала. Несмотря на экономические кризисы, значимость сотрудников как стратегического актива остаётся неоспоримой. Компании с сильной HR-функцией уделяют особое внимание профессиональному росту своих работников, внедряя программы мотивации и обучения.

Помимо классических функций кадрового учёта (штатное расписание, рабочее время, отпуска, налоговые и пенсионные выплаты и пр.), HRM-системы включают в себя мощный HR-контур. Этот модуль ориентирован на работу с качественными аспектами управления персоналом: мониторинг компетенций сотрудников, карьерное планирование, обучение и повышение квалификации, кадровое резервирование и анализ эффективности персонала.

Дополнительно, HRM-системы поддерживают функции самообслуживания: сотрудники могут дистанционно получать доступ к своей учётной информации, редактировать часть данных, просматривать вакансии и даже подавать резюме через корпоративные HR-порталы. Благодаря автоматизированному анализу кандидатур, система ускоряет подбор персонала и повышает точность отбора.

Всё это способствует не только росту производительности, но и снижению уровня профессионального выгорания за счёт минимизации стрессовых факторов, связанных с рутинными HR-процессами.

Однако, цифровизация несет в себе не только преимущества, но и значительное количество рисков. Одним из главных рисков цифровизации является информационный стресс. Информационный стресс является разновидностью профессионального стресса, в современной психологии он определяется как состояние, формирующееся под воздействием экстремальных значений информационных факторов [1, с. 2]. Среди причин отмечают большое поступление сообщений от внешнего мира, доступность информаци-

онной среды, огромный объем негативной информации и др. При этом признаки информационного стресса проявляются аж на трех уровнях: физическом, эмоциональном и поведенческом.

Не редки ситуации, где стресс вызван страхом потерять работу из-за незнания цифровых инструментов или предполагаемой неспособности обучиться их использованию. Сотрудники (чаще всего возрастные) испытывают ощущение отставания от всего остального мира, возникает иллюзия неспособности успеть за быстроменяющимся миром и за быстроменяющейся, в данном случае, корпоративной культурой.

Также одной из проблем, связанных с цифровизацией, является риск безопасности и конфиденциальности персональных данных. Многие, особенно крупные, организации собирают и хранят у себя большие объемы конфиденциальной информации, за счет чего становятся мишенью для киберпреступников. Это требует от компаний инвестирования в технологии кибербезопасности, а также обучение персонала защите от киберпреступников и мошенников, что создает дополнительные трудности в обучении за счет фактора угрозы из внешней среды.

Одним из преимуществ, связанных с цифровизацией, является гибкий график, о котором упоминалось ранее, но цифровизация часто создает обратную ситуацию, в которой вместо гибкого графика работы в корпоративной культуре формируется требование быть всегда доступным для входящих запросов, что, в свою очередь, выступает очередным стрессообразующим фактором. Сотрудники могут испытывать беспокойство из-за того, что пропустили важную информацию или социальное взаимодействие, что может вызывать стресс и вести к развитию профессионального выгорания [10, с. 6].

Еще одним риском, связанным с цифровизацией, является распространение цифровых инструментов на рабочем месте. Это может привести к технологи-

ческой перегрузке, когда сотрудники чувствуют себя перегруженными объемом информации и коммуникаций, с которыми они сталкиваются ежедневно. В свою очередь, данное ощущение приводит к аффективному напряжению, заставляя работников чувствовать, что они должны работать больше и быстрее, что в конечном итоге способствует профессиональному выгоранию [10, с. 7].

Технические неполадки, которые являются безальтернативным сопровождением цифровизации, также являются сильным стрессогенным фактором, наравне с мошенничеством при выполнении рабочих задач, что, однако в большей степени является фактором риска, применимым для управленческих должностей [5, с. 182].

Таким образом, феномен профессионального выгорания, первоначально выявленный в 1970-х годах как следствие хронического стресса, сегодня представляет собой многофакторное явление, находящееся на пересечении социальных, организационных и индивидуальных факторов. Современные условия труда, включая глубокую цифровизацию рабочих процессов, существенно изменили динамику возникновения и проявления этого синдрома.

С одной стороны, цифровизация способствует оптимизации труда, снижению трудозатрат и повышению эффективности, что позволяет снизить уровень профессионального выгорания в ряде ситуаций. Использование HRM-систем, автоматизация процессов и гибкие графики работы предоставляют сотрудникам дополнительные возможности для управления трудовыми обязанностями и балансом между работой и личной жизнью.

Положительные эффекты цифровизации особенно заметны в таких сферах, как здравоохранение, где доступ к информации и снижение ошибок напрямую влияют на качество и стрессоустойчивость работников.

С другой стороны, цифровизация создает новые вызовы. Технологическая перегрузка, необходимость постоянной доступности и страх перед утратой профессиональной актуальности вызывают у сотрудников высокий уровень стресса. Особенное беспокойство вызывает проблема адаптации возрастных сотрудников к новым технологиям, что подчеркивает важность разработки эффективных программ обучения и внедрения инклюзивных подходов в управлении персоналом. Дополнительным риском выступают угрозы кибербезопасности и конфиденциальности данных, что требует значительных инвестиций и образовательных усилий.

Поэтому справедливым будет сказать, что цифровизация оказывает двойное влияние на проблему профессионального выгорания: с одной стороны, она предлагает инструменты для его снижения, а с другой – создает новые стрессогенные факторы. Для эффективного управления профессиональным выгоранием необходимо учитывать как возможности, так и риски цифровизации, выстраивая комплексные стратегии, направленные на повышение адаптивности сотрудников и снижение факторов стресса. В этом контексте ключевую роль играет развитие корпоративной культуры, ориентированной на поддержку сотрудников и обеспечение их психологического благополучия.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодров В.А. Информационный стресс: пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Речь, 2005. 240 с.
3. Касимовская Н.А. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности медицинских сестер. URL: <http://gisap.eu/node/29016> (дата обращения: 02.12.2024).

4. Хакимова Н.Р., Матлаш, В.Д., Григорьева Е.В. Профессиональное выгорание педагогов в условиях цифровизации образования // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2022. № 1 (45). С. 169-174.
5. Черепанов В.Д., Черепанова Н.В., Широкова М.О. Цифровизация образования как контрвектор профессионального выгорания педагога высшей школы // Человеческий капитал. 2022. Т. 2. № 5 (161). С. 179-184.
6. Чуланова О.Л., Никитенко, Е. Методика обучения по Циклу Колба как эффективный инструмент обучения персонала организации [Электронный ресурс] // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2016. № 2-3. 10 с.
7. Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: a systematic review / C. Cohen [et al.] // BMJ Open. 2023. Vol. 13. e071203.
8. Cox T., Griffiths A. The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis. London: Taylor & Francis, 1998. 232 p.
9. European Commission, Joint Research Centre, Gonzalez Vazquez, I., Curtarelli, M., Anyfantis, I., Brun, E., Starren, A. Digitalisation and workers wellbeing: The impact of digital technologies on work-related psychosocial risks. Seville: European Commission, 2024. JRC138992.
10. Hu D., Lan Y. The dual path effect mechanism study of digital-HRM on employee innovative performance and cyberloafing // PLoS ONE. 2024. Vol. 19, № 8. e0307195.
11. The effects of digitalisation on health and social care work: a qualitative descriptive study of the perceptions of professionals and managers / A.M. Kaihlanen // BMC Health Services Research. 2023. Vol. 23. pp. 714.
12. Global estimate of burnout among the public health workforce: a systematic review and meta-analysis / R. Nagarajan [et al.] // Human Resources for Health. 2024. Vol. 22. pp. 30.

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Bodrov V.A. Informacionnyj stress: posobie dlya vuzov. M.: PER SE, 2000. 352 s.
2. Vodop'yanova N.E., Starchenkova E.S. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika. SPb.: Rech', 2005. 240 s.
3. Kasimovskaya N.A. Sindrom emocional'nogo vygoraniya v professional'noj deyatel'nosti medicinskih sester. URL: <http://gisap.eu/node/29016> (data obrashcheniya: 02.12.2024).
4. Hakimova N.R., Matlash, V.D., Grigor'eva E.V. Professional'noe vygoranie pedagogov v usloviyah cifrovizacii obrazovaniya // Professional'noe obrazovanie v Rossii i za rube-zhom. 2022. № 1 (45). С. 169-174.
5. CHerepanov V.D., CHerepanova N.V., SHirokova M.O. Cifrovizaciya obrazovaniya kak kontrvektor professional'nogo vygoraniya pedagoga vysshej shkoly // CHelovecheskij kapital. 2022. Т. 2. № 5 (161). С. 179-184.
6. CHulanova O.L., Nikitenko, E. Metodika obucheniya po Ciklu Kolba kak effektivnyj instrument obucheniya personala organizacii [Elektronnyj resurs] // Aktual'nye problemy gumani-tarnyh i estestvennyh nauk. – 2016. № 2-3. 10 s.
7. Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: a systematic review / C. Cohen [et al.] // BMJ Open. 2023. Vol. 13. e071203.
8. Cox T., Griffiths A. The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis. London: Taylor & Francis, 1998. 232 p.
9. European Commission, Joint Research Centre, Gonzalez Vazquez, I., Curtarelli, M., Anyfantis, I., Brun, E., Starren, A. Digitalisation and workers wellbeing: The impact of digital technologies on work-related psychosocial risks. Seville: European Commission, 2024. JRC138992.
10. Hu D., Lan Y. The dual path effect mechanism study of digital-HRM on employee innovative performance and cyberloafing // PLoS ONE. 2024. Vol. 19, № 8. e0307195.
11. The effects of digitalisation on health and social care work: a qualitative descriptive study of the perceptions of professionals and managers / A.M. Kaihlanen // BMC Health Services Research. 2023. Vol. 23. pp. 714.

-
12. Global estimate of burnout among the public health workforce: a systematic review and meta-analysis / R. Nagarajan [et al.] // Human Resources for Health. 2024. Vol. 22. pp. 30.

Поступила в редакцию: 28.03.2025.

Принята в печать: 23.04.2025.