

**Цифровая трансформация организационной
коммуникации как предиктор синдрома
выгорания**

Лоухина Ангелина

Актуальность исследования

- Covid 19: удаленный формат работы
- Первое время после ковида: удаленный формат – это удобно
- Последнее время: перевод сотрудников в очный или гибридный формат работы (95% работодателей не намерены полностью работать в удаленном режиме) -> почему?

Теоретическое обоснование исследования. Терминология. Выгорание

Трехфакторная модель выгорания (МВІ):

- **Эмоциональное истощение** – снижение уровня энергии, возникновение чувства опустошенности(равнодушие). Причины: перегрузки и конфликты на работе;
- **Деперсонализация** – излишняя отстраненность, проявляющаяся в общении с людьми. (понимается в негативном ключе, синоним «цинизм»);
- **Преуменьшение собственных достижений** - проявляется в субъективном снижении профессиональной компетентности (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Теоретическое обоснование исследования. Терминология

Цифровая трансформация – процесс внедрение технологий и посредством этого изменение структуры или формы чего-либо, распространяющийся на различные сферы жизни людей, в том числе и на организации (Антонова, 2022).

Техностресс – негативный опыт работы с компьютером, где компьютерные технологии могут стать источником стресса для людей (Brod, 1984). Выявлена положительную взаимосвязь между технострессом и эмоциональным выгоранием (Dragano & Lunau, 2020).

- Зависит от контекста: возрастные различия, качество наставничества, похвала от руководителя, обмен идеями с коллегами (Коновалова, 2022)

Коммуникация в организации – информационные взаимодействия, создаваемые и поддерживаемые сотрудниками при выполнении должностных обязанностей (Снетков, 2002).

Теоретическое обоснование. Взаимосвязь цифровой трансформации коммуникаций в организации и выгорания

Необходимость быть на связи с коллегами создают ощущение **постоянного напряжения** и недостатка времени для отдыха и восстановления. Сотрудники ощущают **необходимость отвечать на сообщения** и запросы **независимо от времени суток**. Следствия: отсутствие границ между работой и отдыхом.

Особенности онлайн коммуникации, такие как **ограниченные невербальные сигналы** и **отсутствие непосредственного контакта**, могут приводить к ухудшению качества коммуникации и возникновению недопонимания. Следствия: повышенный уровень стресса, эмоционального истощения (особенно в конфликтных/сложных ситуациях).

Повышенная усталость, вызванная частым использованием видеоконференций и других цифровых средств коммуникации. Видеозвонки требуют высокой концентрации и умственной нагрузки, сотрудники должны активно воспринимать информацию и удерживать внимание. Следствия: быстрая утомляемость, истощение психофизиологических ресурсов, что способствует развитию выгорания.

Психологические аспекты: отсутствие непосредственного контакта и ограниченные возможности для создания эмоциональной связи между коллегами могут приводить к **ощущению социальной изоляции** и **отчужденности**. Недостаток поддержки и понимания со стороны коллег также может усугублять ощущение эмоционального истощения и негативно влиять на психологическое благополучие сотрудников.

ЭМПИРИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.

Объект: синдром выгорания как «профессиональный феномен, вследствие «интоксикации» профессиональной коммуникацией, включает 3 симптомокомплекса: психоэмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений»

Предмет: цифровая трансформация коммуникаций в организации

Гипотеза: рабочие, использующие для деловой коммуникации технические средства склонны к выгоранию больше, чем те, кто общается непосредственно: чем выше уровень цифровой трансформации коммуникации, тем вероятнее обнаружить признаки выгорания

Методики

- **Выгорание** - опросник «Профессиональное выгорание» (Водопьянова, Старченкова, 2008), является адаптированной и валидизированной на русскоязычной выборке методикой МВІ.
- Измерения **цифровой трансформации коммуникации** сотрудника - модернизировали опросник цифровой трансформации организационной коммуникации М. Мовилян (Мовилян, 2023). Уровень цифровой трансформации коммуникации в опроснике рассматривали с двух ракурсов личный/индивидуальный и общий организационный.

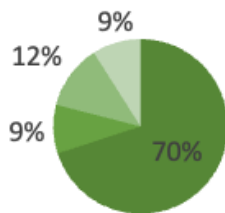
Выборка

100 респондентов – 65 женщины и 35 мужчин

Возраст респондентов от **24 до 66** лет, среднее значение возраста составило **41,5 ± 9**

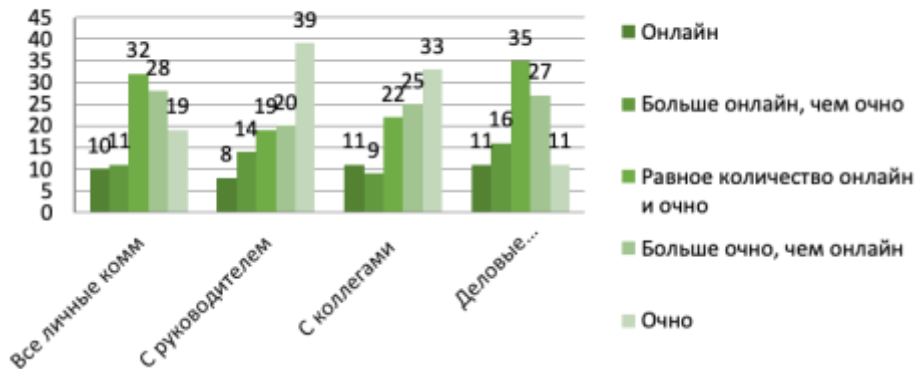
Наиболее используемые инструменты для коммуникации: мессенджеры, видеоконференции, электронные почты.

Формат работы



- В офисе (на территории работодателя)
- Преимущественно удаленно
- Преимущественно в офисе
- Удаленно

Сравнение онлайн и офлайн коммуникации



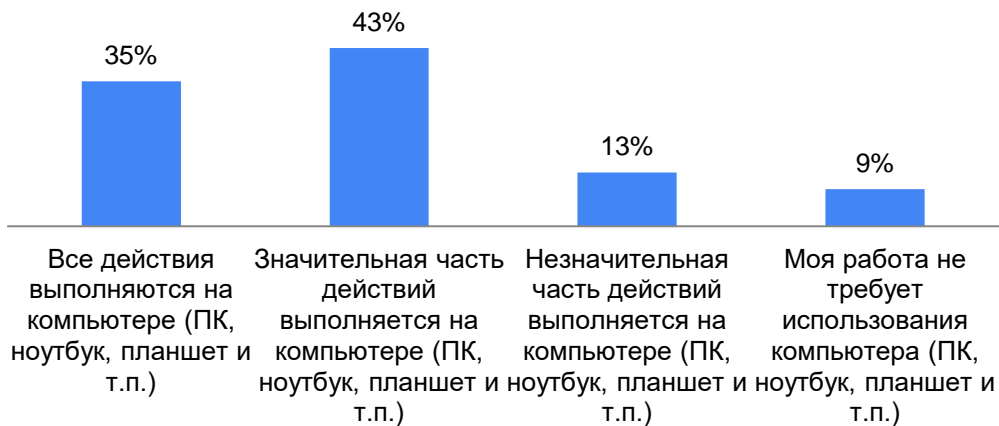
Инструменты коммуникации

Наиболее часто встречаемые инструменты:

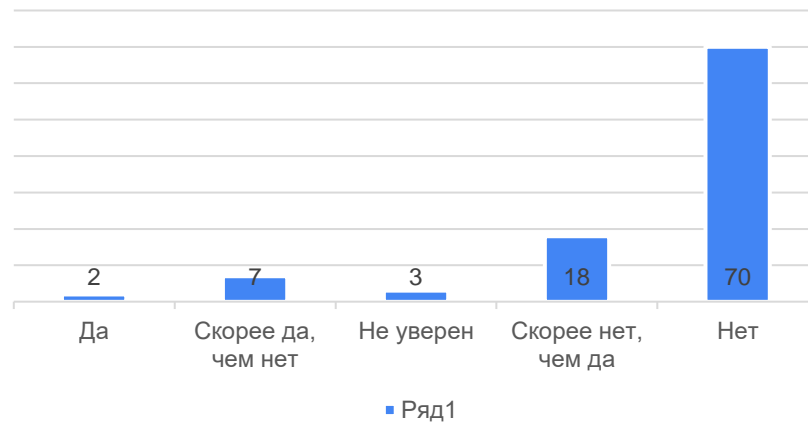
- Мессенджеры (80)
- Почта (67)
- Видеоконференции (51)

Варианты	Количество ответов
Сервис для видеоконференций (Яндекс-телемост, Zoom, Skype, MS Teams, Google Meet, Webinar, Экспресс и др.)	51
Облачное хранилище (Yandex.disk, OneDrive, Google Disk, MS Office и др.)	43
Мессенджер (WhatsApp, Telegram, Viber, ICQ, Discord и др.)	80
Корпоративная электронная почта (Outlook, Яндекс, Google и др.)	67
Программа для управления проектами и задачами (Jira, Trello, Confluence, Redmine и др.)	6
Виртуальная доска для совместной работы (Miro, Diagrams, Draw.io, Figma, MS Whiteboard и др.)	3
Сервис для проведения ретроспективных встреч (Planning Poker online, EasyRetro и др.)	1
Система для обеспечения деловой коммуникации внутри организации (CRM-система, 1С, Битрикс24 и др.)	36
Корпоративная социальная сеть (корпоративный портал, учебный портал/база знаний, чат-бот и т.п.)	33
Другое	2

Использование цифровых технологий для рабочей коммуникации?



Сложности при использовании средств цифровой коммуникации



Результаты

Описательные статистики: что средние и медианные значения нашей по шкалам выгорания соответствуют **средним значениям МВІ**.

- **выгорание** согласуется с использованием **коммуникативных приложений в телефоне** (положит корр)
- **выгорание не согласуется** с использованием ПК/ноутбука для коммуникации

Формат работы – со **сложностями** использования средств цифровой коммуникации (чем более удаленный формат работы, тем больше сложностей), сложности не влияют на выгорание

Есть различия в корреляции деловой коммуникации с коммуникацией через телефон (нет связи) в сравнении с ПК (есть связь).

Деловая коммуникация

Коммуникация возможна:

С помощью ПК/ноутбука

С помощью приложений на телефоне



Выгорание

Обсуждение результатов, ограничения

Гипотеза о наличие взаимосвязи цифровой трансформации сотрудников и синдрома выгорания на нашей выборке **не подтвердилась**, но мы можем сделать свои предположения о причинах и ограничениях исследования.

1) Не было учтено или проконтролировано **влияние организационных факторов** на сотрудников в **разных** компаниях.

2) Особенности выборки. Большая часть наших сотрудников работает **полностью** на территории работодателя **офлайн**.

3) Выгорание **неспецифичный синдром** и может возникать благодаря абсолютно разным предикторам.

Выводы, перспективы исследования

Вывод: цифровая трансформация коммуникации в организации **не оказывает значимого влияния** на выгорание сотрудников, по большей части работающих очно. При этом **использование мессенджеров** на телефоне и других приложений для коммуникации все-таки имеет не сильную **связь с выгоранием**.

Почему может влиять на выгорание коммуникация с помощью телефона?
Оповещения (всплывающие уведомления, вибрация), сложности с разграничением личных/рабочих мессенджеров, нет временных регламентов для сообщений

Дальнейшие исследования. Чтобы нивелировать организационные факторы, необходимо провести исследование **в одной определенной компании** с единой корпоративной культурой, распространяющейся на всех сотрудников. Брать выборку с преимущественно удаленным/гибридным графиком работы.