

DOI: 10.25629/НС.2024.12.14

УДК: 159.9

ВАК: 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии

5.3.3. Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Казанбаев Б.А.¹, Морозов А.В.²

Служба исполнения наказаний Кыргызской Республики, Бишкек, Кыргызстан

Научно-исследовательский институт ФСИН России

Аннотация

В статье рассматриваются роль и значение современных цифровых технологий и влияние, оказываемое ими на сотрудников. В XXI-м веке общество претерпевает количественное и качественное изменение и, в первую очередь, это связано с цифровой трансформацией всего современного мира, а также процессом цифровой трансформации служебной деятельности, в частности. Процесс цифровизации становится важной частью в деле формирования «нового человека», во всех его личностных аспектах, начиная от гражданина до специалиста-профессионала. Вместе с тем, в организациях всё чаще и ярче проявляется сопротивление сотрудников проводимым изменениям, обусловленным процессом цифровизации. Феномен «техностресса» способствует созданию условий для профессионального выгорания сотрудников.

Ключевые слова

профессиональное выгорание, сотрудники, уголовно-исполнительная система, цифровая трансформация, служебная деятельность, цифровая среда, технологические возможности, цифровизация

Введение в проблему

Во всём мире сегодня наблюдается всё более широкое внедрение цифровых технологий и инструментов как в государственные, так и в негосударственные учреждения с целью повышения эффективности и качества предоставляемых услуг, а также выполняемой деятельности. Эти тенденции свидетельствуют о постепенном переходе к более эффективной и удобной модели предоставления государственных услуг, что способствует улучшению жизни граждан и развитию экономики, в целом. Одними из основных мировых тенденций в этой области являются:

- цифровизация государственных услуг через внедрение онлайн-сервисов, что позволяет гражданам получать доступ к необходимым госуслугам быстро и удобно;
- использование больших данных (Big Data) для улучшения принятия решений: сбор и анализ данных позволяют государственным учреждениям прогнозировать тренды, выявлять проблемные области и принимать более обоснованные решения;
- использование искусственного интеллекта: технологии искусственного интеллекта используются для автоматизации процессов, улучшения обслуживания клиентов и оптимизации работы государственных органов;
- блокчейн технологии: блокчейн используется для обеспечения безопасности данных и подтверждения подлинности транзакций в государственных учреждениях;

- цифровая идентификация: внедрение цифровых технологий для подтверждения личности граждан позволяет снизить риски мошенничества и повысить безопасность сервисов.

В этом же направлении происходят изменения и в Кыргызстане. В конце 2018 года в Кыргызстане была утверждена Концепция цифровой трансформации «Цифровой Кыргызстан 2019-2023», построенной на принципе цифровой инклюзивности, обеспечивая равный доступ всего населения страны к преимуществам цифровой трансформации. Основной целью концепции является обеспечение структурированного подхода к цифровой трансформации в сфере общества, управления и экономики. Это включает цифровое образование, цифровые государственные услуги, международную связь и обмен. Платформенные решения основаны на системе электронного межведомственного взаимодействия «Тундук», через которую обмениваются данными все государственные органы и частные организации. Посредством постепенного улучшения деловой среды и дальнейшего развития цифровой инфраструктуры Кыргызстан стремится стать региональным хабом для инициативы «Цифровой Шелковый путь».

Краткий обзор исследований

Существует совокупность доказательств, подтверждающих утверждение о том, что цифровые технологии могут оказывать неблагоприятное воздействие на психологическое благополучие сотрудников [1; 2]. Интенсивная работа с цифровыми инструментами сопровождается такими нежелательными когнитивным, аффективным и/или поведенческим результатами, как когнитивная перегрузка, психический и эмоциональный дистресс, разрушение границ между работой и личной жизнью, отсутствие социальной поддержки, что провоцирует дальнейший стресс, конфликты, беспокойство, усталость, снижение удовлетворенности работой и приверженности организации, профессиональное выгорание [3; 4].

В психологической науке в последние годы появляется много научных статей о так называемом «технострессе», способствующем созданию условий для профессионального выгорания сотрудников [5-9 и др.]. Это явление сопровождается развитием новых информационных технологий в нашей жизни.

Цифровая трансформация организаций становится все более актуальной повесткой, так как охватывает абсолютно все отрасли экономики. В то же время, в связи с проводимыми изменениями, в организациях все чаще и ярче проявляется сопротивление сотрудников проводимым изменениям. Зафиксирован так называемый «техностресс» при внедрении цифровой трансформации в организациях, который оказывает негативное влияние на автономность работы и удовлетворенность работой, так как сотрудники испытывают давление и принуждение к изменениям [10].

Несмотря на то, что внедрение цифровых инструментов для облегчения труда дает массу преимуществ, имеется очень существенный недостаток – их использование вызывает техностресс [11; 12], следствием которого является профессиональное выгорание [13; 14]. Основные факторы, вызывающие техностресс – сочетание недостатка времени, рабочей перегрузки и постоянной доступности сотрудника, вызванной использованием цифровых инструментов. Исследование Deloitte, направленное на определение масштабов техностресса, показало, что это создает для многих сотрудников чрезмерную нагрузку – 2/3 сотрудников находились в состоянии выгорания. Цифровая трансформация не только предполагает интеграцию цифровых технологий во все аспекты жизнедеятельности организаций, внесение коренных изменений в технологии, культуру, принципы и операции создания новых услуг и продуктов, но и вызывает цифровую перегрузку работников. Это подтверждают результаты опроса сотрудников Microsoft (n=40000), Amazon (n=25000), Google (n=10000), Uber (n=7000), Facebook (n=6000) и других технологических компаний (n=1000), которые показали, что более половины респондентов (57,16%) страдают от выгорания. Аналогичные данные представлены в Workplace Productivity Report, отражающем результаты исследования американских офисных работников (n=1057): цифровая перегрузка вызывает выгорание 60% персонала. Результаты опроса сотрудников Лондонского университета, Голдсмитского колледжа и компании Symantec, а также

руководителей отделов информационной безопасности в Великобритании, Германии и Франции (n=3000) обнаружили, что из-за постоянно усиливающегося стресса и выгорания 64% из них хотят сменить работу, а 63% – профессию. В итоге, профессиональное выгорание может привести к нехватке квалифицированных кадров и ставит под угрозу информационную безопасность предприятий и организаций. По результатам опроса российских журналистов, работающих в цифровой среде, – медиаменеджеров, web-менеджеров и др. (n=260), выявлены факторы, вызывающие у них профессиональное выгорание. Изменения в стиле жизни респондентов вызывали у них психическую напряженность и провоцировали их профессиональное выгорание [15; 16].

Согласно последним статистическим данным, которые опубликованы на международном сайте Statista тремя, наиболее распространенными проблемами психического здоровья, во всем мире, являются тревожные расстройства, депрессия и эмоциональное выгорание. Перманентно увеличивающаяся цифровая нагрузка, переход на формат онлайн-консультаций, состояние жизни в онлайн-режиме, стирание границ между личной жизнью и работой, приводит к тому, что усталость от экрана настолько реальна, что выгорание достигает новых высот, а переключение между электронной почтой, мгновенными сообщениями и текстовыми сообщениями вызывает депрессию. Распространение цифровых технологий феноменально, все новые и новые сферы жизни человека подвержены цифровой трансформации. При этом, в геометрической прогрессии растет и феномен профессионального эмоционального выгорания [17-19 и др.].

Процесс цифровой трансформации является неотъемлемой частью современной жизни, поэтому в научной среде все чаще поднимается вопрос об использовании цифровых достижений не во вред человеку, а для его блага. И в этом направлении уже предприняты активные действия, например, рядом испанских специалистов. Ими описывается опыт, когда был запущен инновационный конкурс по сбору творческих идей для выявления, предотвращения или смягчения последствий синдрома эмоционального выгорания с помощью технологических инструментов и программного обеспечения. В 2022 году поставленной задачей было предложить проект цифровой трансформации, который помог бы справиться с синдромом эмоционального выгорания, одной из наиболее значимых психопатологий в области охраны труда, требующей гораздо большего внимания. В итоге, был выбран виртуальный персональный помощник, разработанный как для предотвращения выгорания среди пользователей путем поощрения здоровых привычек, так и для обнаружения ранних признаков выгорания путем анализа взаимодействия пользователя с устройством. Достижения в области цифровых технологий открывают возможность разработать новые и эффективные инструменты для выявления, предотвращения и смягчения последствий синдрома эмоционального выгорания, вызванного стрессом. Однако одной лишь опоры на технологии недостаточно, решения должны приниматься с помощью творческих и новаторских предложений, которые открывают новые горизонты, выходя за рамки традиционных подходов. Другими словами, разные результаты требуют разных и креативных новых подходов [20].

Основная часть

В уголовно-исполнительной системе Кыргызской Республики проходят масштабные изменения по оптимизации профессиональной деятельности сотрудников Службы исполнения наказаний. Одним из приоритетов этих изменений является внедрение с 2022 года новых информационных технологий, позволяющих создать благоприятные условия для повышения эффективности и качества выполнения задач, направленных на ресоциализацию и реинтеграцию осужденных.

Быстро развивающаяся цифровая среда предоставляет уникальные возможности для улучшения функционирования государственного института исполнения наказания. Поэтому со стороны руководства страны оказывается всеобъемлющая поддержка по цифровизации всей уголовно-исполнительной системы путем создания и внедрения автоматизированной информационной системы, которая позволит:

- укрепить верховенство закона через соблюдение установленных законом процедур и создание возможности удобного мониторинга, улучшить выполнение правовых положений;
- усилить гарантии прав осуждённых – это регистрация сообщений о преступлениях, процессуальные сроки (в том числе, связанные с задержанием) и доступ к юридической помощи; кроме того, система позволит выявить проблемы, требующие дополнительных законодательных или иных вмешательств;
- снизить уровень коррупции – запись и отслеживание необходимых официальных действий в автоматизированной информационной системе снижает возможности для совершения коррупционных действий со стороны сотрудников;
- улучшить эффективность системы управления за счёт выявления слабых мест, острых проблем и может использоваться для более информированного планирования и распределения ресурсов Службы исполнения наказаний Кыргызской Республики.

Кроме того, Служба исполнения наказаний Кыргызской Республики совместно с международными партнерами разрабатывает автоматизированную электронную информационную систему оценки рисков и классификации осужденных, которая будет являться неотъемлемой частью автоматизированной информационной системы.

Она будет способствовать совершенствованию системы комплексной и объективной оценки степени исправления и ресоциализации осужденного, прогноза его правопослушного поведения после освобождения или перевода, исключающего или минимизирующего возможность повторного совершения преступления. Эта система имеет multifunctionality и позволит решить следующие задачи:

- создать новые инструменты по управлению рисками, связанных с содержанием осужденных в исправительных учреждениях;
- определять степень рисков, которым они могут подвергать себя и/или других;
- оценить степень риска деструктивного поведения как для отдельного осужденного, так и для учреждения в целом;
- разрабатывать и внедрять новые программы реабилитации осужденных по снижению выявленных рисков;
- проводить мониторинг поведения осужденного и вносить изменения в разработанные индивидуальные коррекционные планы;
- лучше удовлетворять индивидуальные потребности каждого осужденного в получении программ реабилитации, необходимых ему для успешной ресоциализации;
- повысить профессиональную компетентность и ответственность сотрудников через онлайн мониторинг заполняемой информации не только руководством Службы исполнения наказаний Кыргызской Республики, но и контролирующими государственными структурами.

В систему оценки рисков входят 4 блока: криминологический, психологический, социальный и идеологический. В блоке «психологический» содержатся следующие направления изучения личности осуждённого:

1. Расстройства личности антисоциального и пограничного типа.
2. Подозрение на депрессивные расстройства.
3. Подозрение на посттравматическое расстройство.
4. Риски суицида и самоповреждения.
5. Склонность к деструктивной агрессии.

В то же время, необходимо отметить, что реализация новых информационно-программных систем сопровождалась недостаточной организационно-информационной работой, коротким временем реализации и низким уровнем обучающих тренингов для сотрудников.

Подтверждением этого являются результаты исследования по изучению вопроса отношения сотрудников к внедрению новых информационных технологий. В этих целях в 11 исправительных учреждениях Службы исполнения наказаний Кыргызской Республики было проведено анкетирование по данной тематике. Вопросы анкеты были разработаны и адаптированы под соответствующие условия, имеющиеся в организациях. Всего в исследовании приняли участие 164 сотрудника, чья сфера деятельности связана с использованием новых цифровых технологий. Из них 68% составляли сотрудники, чей возраст не превышает 30 лет, 29% – до 40 лет и 3% – до 50 лет. По результатам вышеуказанного опросника были получены данные, свидетельствующие о том, что абсолютное большинство сотрудников – 84% положительно относятся к внедрению новых информационных технологий в их служебную деятельность. Из них 80% отметили, что этот процесс позволяет «автоматизировать рутинные задачи в их повседневной деятельности». При этом, 96% респондентов высказались за проведение большего количества качественных обучающих тренингов, а также своевременного информирования, при внедрении новых информационных систем и программ.

Анализ результатов исследования показал, что, в целом, процесс цифровой трансформации в исправительных учреждениях Службы исполнения наказаний Кыргызской Республики воспринимается большинством сотрудников положительно и это напрямую связано с возрастным фактором респондентов, принявших участие в анкетировании и малым сроком реализации новых технологий. Поэтому на наш взгляд, если не будут своевременно предприняты меры по улучшению условий внедрения новых информационных программ, то неизбежен прогресс развития негативного отношения к этому процессу, что напрямую повлияет на повышение уровня профессионального выгорания персонала уголовно-исполнительной системы Кыргызстана.

Выводы и заключение

В качестве заключения хотелось бы отметить, что цифровая трансформация в Службе исполнения наказаний Кыргызской Республики может сыграть ключевую роль в снижении уровня профессионального выгорания у сотрудников. Это может быть достигнуто за счет:

1. Автоматизации рутинных задач: Внедрение автоматизированных систем и инструментов для упрощения рутинных и административных задач может существенно сократить рабочую нагрузку сотрудников и освободить время для более творческой и значимой работы.
2. Гибкость рабочего времени: Цифровые инструменты, такие как системы управления проектами и удаленные рабочие приложения, позволяют сотрудникам более гибко подходить к своему рабочему графику, что способствует увеличению баланса между работой и личной жизнью.
3. Удалённая работа: Введение технологий для дистанционного обучения и работы позволяет сотрудникам выполнять свои обязанности из удобного места, что может снижать уровень стресса и выгорания.
4. Обучение и развитие: Платформы для онлайн-обучения и повышения квалификации могут помочь сотрудникам развивать профессиональные навыки, что способствует повышению их уверенности и удовлетворенности работой.
5. Коммуникация и сотрудничество: Использование цифровых средств (например, мессенджеров и платформ для совместной работы) для упрощения коммуникации может помочь избежать недоразумений и повышает уровень вовлеченности сотрудников.
6. Системы обратной связи: Внедрение анонимных опросов и регулярной обратной связи позволяет руководству понимать состояние сотрудников и оперативно реагировать на возможные проблемы, что может снизить уровень стресса и выгорания.
7. Мониторинг и поддержка: Применение технологий для мониторинга психоэмоционального состояния сотрудников и предоставления необходимой поддержки (например, через программы психологической коррекции) может помочь предотвратить выгорание.

8. Культура благополучия: Создание и внедрение цифровых платформ для пропаганды здоровья и благополучия, включая инициативы по физической активности и ментальному здоровью, может создать более поддерживающую рабочую среду в коллективах уголовно-исполнительной системы Кыргызской Республики.

В целом, продуманная и сбалансированная реализация цифровых решений может существенно улучшить качество работы исправительных учреждений и благополучие их сотрудников, что, в свою очередь, приведет к снижению профессионального выгорания.

Библиография

1. Казанбаев, Б. А. Взаимосвязь стиля управления с процессом профессионального выгорания сотрудников / Б. А. Казанбаев, А. В. Морозов // В сборнике: XI Дыльновские чтения «Социология и общество: социальные процессы, факторы и механизмы развития // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Саратов: Изд-во «Саратовский источник», 2024. – С. 251-256.

2. Морозов, А. В. Профессиональное выгорание пенитенциарных психологов (на примере уголовно-исполнительной системы Кыргызской Республики) / А. В. Морозов, Б. А. Казанбаев // В сборнике: Психология XXI века: вызовы, поиски, векторы развития // Сборник материалов V Всероссийского симпозиума (с международным участием). – Рязань: Академия ФСИН России, 2024. – С. 127-134.

3. Хакимова, Н. Р. Профессиональное выгорание педагогов в условиях цифровизации образования / Н. Р. Хакимова, В. Д. Матлаш, Е. В. Григорьева // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2022. – № 1 (45). – С. 169-174.

4. Черепанов, В. Д. Цифровизация образования как контрвектор профессионального выгорания педагога высшей школы / В. Д. Черепанов, Н. В. Черепанова, М. О. Широкова // Человеческий капитал. – 2022. – № 5-2 (161). – С. 179-184.

5. Казанбаев, Б. А. Профессиональное выгорание и профессиональная деформация сотрудников службы исполнения наказаний / Б. А. Казанбаев, А. В. Морозов // В сборнике: Актуальные проблемы современной науки: психология, педагогика, экономика, управление и право // Сборник научных трудов II Ежегодной международной научно-практической конференции и Международных научно-практических конференций. – М.: МПСУ, 2024. – С. 1569-1576.

6. Коновалова, В. Г. Цифровые технологии как фактор техностресса: проблемы и возможности их решения / В. Г. Коновалова // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2022. – № 3. – С. 17-21.

7. Морозов, А. В. Методика оценки и профилактики профессиональной деформации и профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы / А. В. Морозов // В сборнике: Пенитенциарная безопасность: национальные традиции и зарубежный опыт // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Самара: СЮИ ФСИН, 2023. – С. 144-146.

8. Морозов, А. В. Профессиональная деформация сотрудников пенитенциарной системы как следствие синдрома эмоционального выгорания / А. В. Морозов // В сборнике: Пенитенциарная безопасность: национальные традиции и зарубежный опыт // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Самара: СЮИ ФСИН, 2020. – С. 160-162.

9. Employee Burnout: Causes and Cures // URL: <https://www.gallup.com/workplace/282659/employeeburnout-perspective-paper.aspx> (дата обращения: 23.10.2024).

10. Антонова, Н. В. Готовность сотрудников к цифровой трансформации организации: роль жизнестойкости, удовлетворенностью работой и принятия технологий / Н. В. Антонова, Е. А. Крайнова // Институт психологии Российской академии наук. Социальная и экономическая психология. – 2023. – Т. 8. – № 4 (32). – С. 127-148.

11. Морозов, А. В. Влияние стресса на профессиональную работоспособность и профессиональное долголетие специалистов / А. В. Морозов, А. В. Чебыкина // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. – 2011. – № 3-1. – С. 83-84.

12. Khayrutdinov, R.R. Stress Resistance of Personality in the Conditions of Development of Professional Activity / R.R. Khayrutdinov, F.G. Mukhametzyanova, T.V. Bashkireva, A.V. Bashkireva, A.V. Morozov // International Journal of Higher Education. – 2020. – Vol. 9. – No. 8. – Pp. 100-104.

13. Морозов, А. В. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации сотрудников уголовно-исполнительной системы / А. В. Морозов // В сборнике: Пенитенциарная безопасность: национальные традиции и зарубежный опыт // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Самара: СЮИ ФСИН, 2022. – С. 137-138.

14. Щербаков, Г. В. К вопросу о профилактике профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы / Г. В. Щербаков // В сборнике: VI Международный пенитенциарный форум «Преступление, наказание, исправление» (к 140-летию уголовно-исполнительной системы России и 85-летию Академии ФСИН России) // Сборник тезисов выступлений и докладов участников. – Рязань, 2019. – С. 356-360.

15. Куликова, А. О. Профессиональное выгорание психологов в условиях цифровой трансформации и глобальной неопределенности: сборник трудов конференции / А. О. Куликова, И. С. Карась // В сборнике: Психология личностного взаимодействия в современном обществе // Сборник материалов II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Чебоксары: ИД «Среда», 2023. – С. 88-93.

16. Неруш, Т. Г. Проблема профессионального выгорания в контексте цифровизации и цифровой трансформации, пандемии и удаленной работы / Т. Г. Неруш, А. А. Неруш // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2020. – Т. 9. – № 5-1. – С. 89-97.

17. Международная классификация болезней: «профессиональный синдром» эмоционального выгорания // Всемирная организация здравоохранения // URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru/ (дата обращения: 10.10.2024)

18. Сусеева, Д. Эмоциональное выгорание: факты, мифы и цифры / Д. Сусеева // URL: <https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752> (дата обращения: 17.10.2024)

19. Hansen, B. Burnout and anxiety: since when has work stress been the norm? / B. Hansen // URL: <https://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/> (дата обращения: 13.10.2024)

20. Sanchez-Segura, M. I. Digital transformation in organizational health and safety to mitigate Burnout Syndrome / M. I. Sanchez-Segura, G. Dugarte-Peña, F. Medina-Dominguez, A de Amescua Seco, R. Menchen Viso // Public Health. – 2023. – Pp. 1-13.

Об авторах

Казанбаев Бауржан Алпысбаевич, Служба исполнения наказаний Кыргызской Республики, г. Бишкек, Кыргызстан, 01bak02@gmail.com

Морозов Александр Владимирович, доктор педагогических наук, профессор, главный научный сотрудник ФКУ НИИ ФСИН России, AuthorID 708614, doc_morozov@mail.ru

**PROFESSIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES
OF THE PENAL ENFORCEMENT SYSTEM IN CONDITIONS
OF DIGITAL TRANSFORMATION OF PERFORMANCE**

Kazanbayev B.A.¹, Morozov A.V.²

¹The Penitentiary Service of the Kyrgyz Republic, Bishkek, Kyrgyzstan

²Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia

Abstract

The article examines the role and importance of modern digital technologies and the impact they have on employees. In the 21st century, society is undergoing quantitative and qualitative change and, first of all, this is due to the digital transformation of the entire modern world, as well as the process of digital transformation of official activities, in particular. The process of digitalization is becoming an important part in the formation of a “new person”, in all his personal aspects, starting from a citizen to a professional specialist. At the same time, the resistance of employees to changes caused by the digitalization process is becoming more and more pronounced in organizations. The phenomenon of “technostress” contributes to the creation of conditions for professional burnout of employees.

Key words

professional burnout, employees, penal enforcement system, digital transformation, professional activity, digital environment, technological capabilities, digitalization