Anuarul Universității "Petre Andrei" din Iaşi
Fascicula: **Asistență Socială, Sociologie, Psihologie**
ISSN: 2248-1060 | e-ISSN: 2601-8209
Covered in EconPapers, Ideas RePEc, CEEOL, ICI Master Journal List - INDEX COPERNICUS, CrossRef, CrossCheck, Google Scholar, WorldCat, KVK, SOCIONET

2023, Issue 29, pages: 422-439 | doi: https://doi.org/10.18662/upasw/29/86

Burnout Syndrome in IT Industry

Cristina Elena STĂRICĂ[1]

Elena-Roxana APETRĂCHIOAEI[2]

Daria-Ştefana STĂRICĂ[3]

[1] Lector univ. dr. Universitatea „Petre Andrei" din Iaşi, cristina.starica@gmail.com

[2] Student Facultatea de Psihologie, Ştiinţele Educaţiei şi Asistenţă Socială, Universitatea „Petre Andrei" din Iaşi

[3] Cybersecurity Software Engineer, Vitesco Technologies Engineering Romania

Abstract: *Burnout is a product of working conditions, which also occurs in the field of information technology (IT). The IT industry is known for high-stress levels due to high-quality requirements in writing programs, testing programs and demonstrating their functionality and quality within a limited time period, as the process is made to meet the customer's needs. Thus the employee and his company need to identify the specifications and exceed the expectations of the customers. At the same time, IT organizations face an accelerated pace of technological change, increased demands and a complex diversity of resources. Thus, IT professionals tend to burn out due to high levels of stress and there is as well a high probability of triggering early burnout syndrome in this professional field. Since the appearance of the term in the scientific literature, several approaches have appeared that have tried to answer the question of why burnout occurs and how it develops. The present research focuses on detailing the most current and supported explanatory theories of burnout, which are complementary and offer a global view of this syndrome: social-cognitive theory, social exchange theory, organizational theory, structuralist theory, job demands theory - resources, emotional contagion theory.*
By reviewing the factors that contribute to burnout, the review is aiming to draws attention to the fact that burnout is not an inevitable syndrome; it can be prevented before it occurs and treated during its development.

Keywords: *job burnout, information technology, employee satisfaction, job satisfaction.*

How to cite: Stărică, C. E., Apetrăchioaei, E.-R., Stărică D. Ş. (2023). Burnout Syndrome in IT Industry. *Anuarul Universității "Petre Andrei" din Iași, Fascicula: Asistență Socială, Socilogie, Psihologie, 29*, 422-439. https://doi.org/10.18662/upasw/29/86

Introducere

Burnout-ul sau „epuizarea profesională" este o problemă majoră cu care societatea de astăzi se confruntă şi care a devenit cu atât mai relevantă în contextul pandemiei de COVID-19. În mod particular pandemia a adus un stres psihologic suplimentar, iar telemunca în program full time a primit atenţia mai multor cercetări care analizează epuizarea în muncă. Din perspectivă psihologică, burnout-ul cauzează deteriorarea persoanei afectate, atât la nivel cognitiv, emoţional cât şi la nivel de atitudine, care se traduce printr-un comportament negativ faţă de muncă, relaţii defectuoase cu colegii şi superiorii, epuizarea rezervorului de energie. Burnout-ul a devenit unul dintre cele mai prezente riscuri profesionale psihosociale în societatea actuală, generând costuri semnificative atât pentru persoanele fizice, cât şi pentru organizaţii. Deşi iniţial burnout-ul a fost considerat doar pentru profesioniştii care lucrează în domeniul sănătăţii şi al relaţiilor umane, dovezi ulterioare au demonstrat că acest sindrom se poate dezvolta în rândul tuturor tipurilor de profesii şi grupuri ocupaţionale.

Impactul negativ enorm pe care burnout-ul îl are asupra muncii şi vieţii personale a profesioniştilor, afectează atât economia, cât şi sănătatea publică a multor ţări, ceea ce a determinat Organizaţia Mondială a Sănătăţii (OMS) să includă acest sindrom în cea de-a 11-a revizuire a Clasificării Internaţionale a Maladiilor (ICD-11) ca un fenomen care apare în contextul profesional.

Ce este sindromul burnout ?

Publicat în februarie 2022 şi utilizat de către 35 de ţări, standardul mondial ICD-11 defineşte burnout-ul (QD85) ca fiind un stres cronic ocupaţional ce nu a putut fi gestionat cu succes şi este descris prin trei dimensiuni importante: stare fizică, epuizare emoţională şi mentală cauzată de implicarea pe termen lung în situaţii solicitante:

1) sentimente de oboseală sau epuizare mentală şi emoţională;
2) distanţare mentală ridicată faţă de locul de muncă, sentimente de negativism sau cinism în ce priveşte profesia. Cinismul se manifestă prin scăderea angajamentului (Valcour, 2016).
3) sentimente de ineficienţă sau lipsă de realizare la locul de muncă (ICD11, 2022).

1) Sentimentele de epuizare sau oboseală se manifestă prin diminuarea capacităţii mentale de a face faţă situaţiilor continue, stresante, însoţite de stări şi senzaţii de a fi rămas fără energie şi se datorează

eforturilor psihologice prelungite din mediul profesional. Persoanele care ajung la această stare au dificultăţi în a se adapta la mediul de lucru, le lipseşte energia care nu este suficientă pentru a face faţă sarcinilor de lucru.

2) Distanţarea mentală sau cinismul este o componentă interpersonală definită ca un răspuns al detaşării, retragerii, indiferenţei şi lipsei de preocupare faţă de muncă şi de relaţii. Această dimensiune este descrisă ca având atitudini şi comportamente negative sau inadecvate, iritabilitate, pierderea idealismului şi evitarea contactului cu celelelte persoane, de obicei clienţii (Maslach & colab, 2001). Retragerea poate fi văzută ca un tip de evadare sau evitarea de a trata sursele de burnout, spre deosebire de copingul concentrat pe problemă (Lazarus & Folkman, 1984, apud Pawlowski, 2017).

Depersonalizarea reprezintă un mecanism de coping în contextul pierderii energiei (Shih& colab, 2013).

3) Sentimentele de ineficienţă sau lipsa de realizare personală se reflectă într-o evaluare proprie profesională negativă şi îndoieli în ce priveşte abilitatea de a realiza activităţile de lucru eficient şi de asemenea o tendinţă mare de a evalua rezultatele în mod negativ. Se poate exprima şi ca o scădere a productivităţii, un moral scăzut, dar şi capacităţi de adaptare scăzute (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022).

Epuizarea emoţională este declanşatorul central al burnout-ului şi cea mai evidentă manifestare a sindromului, urmată de depersonalizare şi diminuarea treptată a sentimentelor de eficienţă personală (Valcour, 2016). Angajaţii se confruntă cu un flux constant a problemelor care determină creşterea şi manifestarea emoţiei negative, iar dacă dificultăţile continuă să se manifeste atunci persona experimentează oboseala. Ca o modalitate de adaptare, indivizii se pot distanţa din punct de vedere psihologic pentru a opri solicitările tot mai accentuate asupra rezervelor lor emoţionale şi energetice. Ei îşi depersonalizează interacţiunile, adoptând o atitudine insensibilă, cinică sau detaşată, pentru a face faţă situaţiei. Obţin astfel un tip de tampon emoţional. Ca o consecinţă, pe măsură ce ei dedică mai puţin timp şi energie interacţiunilor lor, experimentează şi sentimente de realizare personală diminuată la locurile lor de muncă (Swider, Zimmerman, 2010).

Istoric

Graham Greene a fost primul autor care a folosit termenul de burnout în romanul său „A Burnt-Out Case" când descrie povestea unui arhitect care nu a găsit niciun sens în profesia lui şi nici plăcerea în viaţă. Mai târziu, termenul a fost preluat şi introdus în sfera psihologică de

Freudenberger prin lucrările sale publicate între 1974 si 1977. În primul său articol din 1974, Freudenberger care de altfel avut o contributie semnificativă în înţelegerea şi tratarea oboselii cronice şi a stresului, descrie burnoutul unui persoane ca „devenind epuizat făcând solicitări excesive de energie, putere sau resurse" la locul de muncă.

El caracterizează burnoutul printr-o dimensiune fizică: de epuizare, oboseală fizică, dureri frecvente de cap sau abdominale, stare de somn şi respiraţie sacadată, şi una comportamentală cu stări de frustrare, furie, atitudini suspicioase, cinism, depresie. Freudenberger a observat un factor de personalitate cu probabilitatea cea mai mare de a suferi de burnout şi anume cei ce sunt dedicaţi şi loiali locului de muncă. Freudenberger descrie burnoutul pe baza propriilor sale observaţii şi introspecţii într-un mediu particular de lucru şi anume în clinica din New York oferind o doar o perspectivă calitativă a acestuia. (Freudenberger, 1974).

Perspectiva cantitativă a fost introdusă mai târziu prin primele cercetări în domeniul burnoutului care sunt atribuite Christinei Maslach şi echipei sale (Maslach, Jackson, S., 1981). Iniţial s-au concentrat pe definirea bournout-ului considerând trei dimensiuni care se manifestă gradual: epuizarea, cinismul şi angajamentul redus. Ulterior, după o serie de studii empirice, Maslach şi Jackson (1996) au reformulat conceptul şi au dezvoltat o definiţie mai elaborată şi mai riguroasă considerându-l un sindrom psihologic caracterizat prin epuizare emoţională, depersonalizare(cinism) şi un sens redus al eficacităţii profesionale. Diferenţa principală constă în definirea burnoutului ca un sindrom adică un set de simptome şi semnece există în acelaşi timp şi definesc o stare particulară distinctă faţă de celelalte.

Conceptualizarea burnoutului de către Maslach şi Jackson rămâne printre cele mai cunoscute şi acceptate definiţii, deşi există şi alte formulări şi definiţii ale burnout-ului în literatura ştiinţifică (Heinemann şi Heinemann, 2017)

Tipuri de burnout

În studiul său şi al colaboratorilor săi, Montero-Marin (2016), cercetător în cadrul departamentului de psihiatrie al Universităţii din Oxford, descrie trei tipuri de burnout care se diferenţiază clinic.

Burnoutul de tip frenetic, pe care îl observă la angajaţii care muncesc intens şi până la epuizare deoarece resimt un risc al pierderii locului de muncă, de exemplu cei angajaţi cu contracte determinate. Aceştia arată o deosebită dedicare la lucru, ei vor să-şi demonstreze capabilităţile prin realizări importante, au un stil adaptativ de soluţionare a problemelor pentru

care adesea efectuează multe ore peste program sau în unele cazuri au mai multe joburi în paralel.

Burnoutul de tip subprovocat, este observat la angajaţii care au joburi monotone, cu acţiuni de rutină, mecanice, în care nu se simt stimulaţi. Aceştia arată indiferenţă, plictiseală, dorinţă de a schimba jobul şi au un stil de coping de tip evadare bazat pe distragere şi evitare a activităţilor cognitive. Acest tip de burnout este corelat cu nivele ridicate de cinism (dezangajare) cauzate de lipsa de identificare cu activităţile de lucru.

Burnoutul de tip epuizat, ce se caracterizează prin sentimente de lipsă de speranţă şi control în ce priveşte rezultatele şi recunoaşterea la locul de muncă. Persoanele ce se regăsesc în această categorie vor neglija sau abandona activităţile pe care le percep ca având cel mai mic grad de dificultate. Este profilul celor care arată mai puţină dedicare la locul de muncă, persoanele în această situaţie se percep ineficienţi şi au un stil de coping de tip pasiv**,** având un grad de stres determinat de deconectarea comportamentală ce generează un puternic sentiment de incompetenţă şi vinovăţie (Montero-Marin şi colab., 2016).

Sindromul de burnout în domeniul IT

Un număr semnificativ de studii care au abordat ca subiect burnoutul, au plecat de la premiza că acesta apare doar la profesioniştii din serviciile unde există interacţiune directă cu oamenii (personalul din domeniul serviciilor medicale, educaţie, asistenţă socială). Această presupunere a exclus faptul că burnoutul ar putea fi prezent şi in profesiile unde nu este prevalentă interacţiunea umană şi care nu înseamnă, în mod necesar, implicare emoţională cu ceilalţi.

Ulterior, alţi cercetători au evaluat starea oamenilor care lucrează în alte domenii sociotehnice, în domeniile în care se impun abilităţi cognitive ridicate, conştientizare, memorie şi abilităţi de percepţie vizuală, cum ar fi aviaţia, controlul şi comanda industrială, unde au investigat volumul de muncă. Studiile au arătat că volumul de muncă mare şi stresul ridicat au o legătură directă cu creşterea erorilor şi scăderea performanţei (Nobles, 2022), care prelugindu-se în timp determină manifestări de burnout.

Primul studiu important, în care a fost observat fenomenul de burnout la persoanele care lucrează în domenii unde sunt predominante relaţiile interumane şi la cei unde nu este prevalentă interacţiunea umană, a fost cel al lui Evans şi Fischer in 1993.

Tehnologia Informaţiei (IT) este unul dintre domeniile de tipul celor unde nu este prevalentă interacţiunea umană, fiind şi unul dintre domeniile

care s-a extins exponenţial înultimele decenii, devenind unul dintre cele mai importante sectoare care susţine economia globală dar în care numărul lucrătorilor epuizaţi este alarmant de mare. Un sondaj realizat de Kronos Incorporated şi Future Workplace (Nobles, 2022) a arătat că 46% dintre liderii de resurse umane consideră că epuizarea angajaţilor este responsabilă pentru plecările anuale din firmă, până la jumătate din cazuri (20% până la 50%). Un studiu separat, realizat la Harvard Business School a constatat că stresul la locul de muncă contribuie semnificativ la costurile naţionale pentru sănătate (Sheridan, 2020).

Subiectul epuizării la locul de muncă a fost în atenţia tot mai multor reviste de specialitate din domeniul securităţii cibernetice, bloguri, reţele sociale şi site-uri web. Şi universităţi de renume din Marea Britanie şi totodată furnizori de programe de securitate au evidenţiat natura omniprezentă a stării de epuizare a specialiştilor din domeniul securităţii cibernetice şi implicaţiile acesteia asupra rezultatului muncii (Platsis, 2019).

Factori predispozanţi ai sindromul de burnout în domeniul IT

Burnout-ul este tot mai prezent în rândul angajaţilor din domeniul de tehnologie a Informatiei (IT) fiind cauzat de presiunile de pe această piaţă, orele de lucru care depăşesc norma standard, termene limită strânse, constrângeri de buget care adesea duc la sarcini suplimentare ce le primesc angajaţii în domeniul IT.

Primul review sistematic al cercetărilor existente în legătură cu factorii de stres generatori de burnout la profesioniştii din domeniul IT, a fost coordonat de o echipă de cercetători din cadrul Universităţii Cincinnati din SUA. Studiul a fost publicat in 2010 şi a evidenţiat importanţa următoarelor variabile: ambiguitatea rolului, conflictul de rol, sarcinile postului, ca factori de risc pentru apariţia burnoutului, pentru angajaţii din domeniul IT (Maudgalya şi colab, 2006).

Din perspectiva contextului global economico-social:

Domeniul tehnologiei informaţiei (IT) se confruntă cu provocări majore, cum ar fi schimbările tehnologice rapide, care obligă specialiştii să se formeze continuu, dinamică rapidă a mediului de afaceri, fluctuaţii economice mari, dependenţa crescută de tehnologiile avansate, creşterea ameninţărilor în domeniul securităţii cibernetice, perpetuarea valorilor de cultură a muncii „în permanenţă activă" (Moquin & colab., 2019), aspecte care crează presiune asupra profesioniştilor din acest domeniu, provocând stres şi ducând deseori la epuizare.

O altă situație care devine tot mai accentuată în ceea ce privește tehnologia informațiilor este în domeniul securității cibernetice, care este în continuă dezvoltare dar care întâmpină probleme de performanță umană, din cauza lipsei muncitorilor calificați, resurse inadecvate, management defectuos și prioritizare ineficientă (Nominet Cyber Security, 2019). Totodată, majoritatea organizațiilor și factorilor de decizie în afaceri nu au experiență fundamentală în gestionarea factorilor umani în securitatea cibernetică (Nobles, 2022).

Politicile de securitate ale organizațiilor solicită cerințe nepractice lucrătorilor, ceea ce evidențiază lipsa strategiilor în ceea ce privește factorii umani (Nobles, 2019).

Din perspectiva sarcinilor concrete de la locul de muncă:

În timp ce lucrează de la distanță, un număr de 2.000 de angajați, care au muncă de birou, au evidențiat faptul că tinerii profesioniști și cei care au grijă de copii au raportatexperiențe negative și s-au implicat într-un comportament online mai riscant (Cunningham, 2021).

Pe de altă parte, profesioniștii în securitate cibernetică și tehnologia informației trebuie să facă față schimbărilor continue și solicitante pentru a combate infracționalitatea cibernetică, care devine tot mai puternică și sofisticată, creșteri ale furtului de date, atacuri cibernetice, atacuri ransomware și alte catastrofe din domeniul securității, etc. (Thomas, 2020). Totodată, creșterea constantă a activităților necesare menținerii securității cibernetice poate depăși abilitățile fizice și cognitive al profesionistului din domeniu. În plus, infractorii cibernetici folosesc practici înșelătoare pentru a determina oamenii să le furnizeze informații sensibile, personale pentru a le fura date de conectare sau a avea acces ilegal la rețelele de computere (Bone, 2017). Infractorii cibernetici și hackerii exploatează limitările psihologice și punctele slabe ale utilizatorilor, deoarece organizațiile nu reușesc să implementeze soluții de gestionare a riscurilor pentru a anula atacurile (Bone, 2017).

S-a mai observat că oamenii efectuează zilnic nenumărate sarcini de securitate în mod privat și profesional; în consecință, aceste sarcini necesită abilități fizice și cognitive, care afectează indivizii, mai ales dacă funcțiile de securitate sunt considerate excesive, ilogice sau impracticabile pentru utilizatori (Nobles, 2022). Un studiu pe 1.280 de respondenți au indicat că o treime dintre participanți au raportat că cerințele de securitate le-au îngreunat activitatea de la locul de muncă (SAI, 2008).

Studii care au avut ca subiecți personal aflat în funcții de conducere dindomeniul IT, de exemplu personalul CISO (Chief Information Security Officers), au evidențiat că au o multitudine de responsabilități, care cresc tot

mai mult, ceea ce produce prea multă tensiune şi stres şi ajung la perioade de timp tot mai scurte pentru propria persoană, pentru odihnă şi pentru socializare (Sheridan, 2020). Într-un rapoar realizat de Nominet Cyber Security (2020), personalul CISO a declarat că 95% dintre ei lucrează mai mult decât orele contractate, în medie cu 10 ore mai mult decât se aşteptau, doar 2% au spus că au putut întotdeauna să se oprească, 87% dintre CISO au spus că organizaţia lor aşteaptă să se realizeze ore de lucru suplimentare, în timp ce 60% apreciază că rareori se deconectează de la locul de muncă, 88% au raportat că lucrează mai mult de 40 de ore pe săptămână. În aceste situaţii, 91% dintre CISO au experimentat niveluri de stres moderate până la ridicate iar pentru a face faţă stresului şi oboselii 17% dintre CISO au folosit medicamente sau alcool (Nominet Cyber Security, 2019), iar 90% dintre ei au fost dispuşi să accepte o reducere de salariu (Sheridan, 2020).Problemele de performanţă umană în securitatea cibernetică au atins niveluri fără precedent în timpul pandemiei şi continuă să fie un subiect vulnerabil, fără să se găsească deocamdată soluţii (Nobles, 2022). Aceste probleme au un impact negativ asupra securităţii cibernetice sub formă de scădere a producţiei, scădere a puterii de procesare a informaţiei, refuzul păstrării atitudinii de conformitate, lipsă de apreciere, conştientizare a securităţii scăzute, lipsă de direcţie, lentoare în activitate, şi degradarea capacităţii de luare a deciziilor. Aceste simptome contracarează eficacitatea programelor de securitate cibernetică (Moustafa, Bello şi Maurushat, 2021).

Teorii explicative ale burnoutului, cu aplicaţii în mediul IT

O serie de teorii au încercat să explice apariţia burnoututul şi modul în care acesta se dezvoltă, unele dintre ele deşi complementare au scopul ca împreună să creeze un înţeles global asupra cauzelor acestui fenomen.

1. Teoria social-cognitivă

Teoria social-cognitivă subliniază relaţia dintre variabilele individuale, precum autoeficacitatea, încrederea în sine şi concepţia despre sine şi evoluţia burnout-ului (Edú-Valsania şi colab. 2022).

Fiecare persoană are anumite credinţe despre abilităţile care îl ajută pentru a controla mediul (Bandura, 1997) şi acţionează conform percepţiilor privind propriile convingeri de autoeficacitate, care influenţează stabilirea obiectivelor, selecţia mediilor favorabile, a eforturile care trebuie depuse şi chiar nivelurile de activare fiziologică necesare în situaţii stresante (Bandura, 2001).

În mediul profesional, autoeficacitatea, alături de celelalte variabile individuale afectează în mod direct performanţa şi bunăstarea la locul de muncă (Matos şi colab., 2022). Persoanele cu niveluri ridicate de autoeficacitate tind să interpreteze cererile şi problemele mai mult ca provocări decât ca obstacole sau evenimente incontrolabile. Se simt mai împliniţi şi mai mulţumiţi de munca lor, iar atunci când sunt expuse la situaţii neplăcute sau epuizante, pot experimenta mai puţin stres, deoarece se percep ca fiind mai capabile să facă faţă provocărilor impuse de mediu (Bandura, 1997) şi pot prezenta niveluri mai scăzute de epuizare (Matos şi colab., 2022).

Relaţia dintre autoeficacitate, epuizarea emoţională şi depersonalizare (ca şi componente ale burnoutului) este mediată de calitatea vieţii. Astfel, calitatea vieţii crescută scade probabilitatea apariţiei sindromului de epuizare, în timp ce este afectată pozitiv de autoeficacitate (Salanova şi colab., 2005).

Autoeficacitatea afectează modul în care oamenii percep stresul, anxietatea şi sănătatea fizică (Bandura, 1997). Modul în care persoanele ajung de la un stres perceput de subiect, până la burnout, este explicat în studiile realizate de Maslach şi colab. (2001), astfel că stresul se datorează impactului experienţelor încărcate de eşec, care şi-au pus amprenta pe trecutul individului, de absenţa unor modele de referinţă, care să îi arate cum se pot depăşi situaţiile dificile, lipsa unui suport extern, de feedback în ce priveşte munca realizată sau critică în exces şi dificultăţi la locul de muncă, cu alte cuvinte, de o autoeficacitate scăzută, care dacă se prelungeşte în timp, fără ca persoana să găsească soluţii pentru finalizare, declanşează epuizarea.

Ca mecanism de coping la stresul apărut, persoana ajunge să folosească cinismul şi depersonalizarea (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022). Atunci când profesioniştii percep o diferenţă semnificativă între aşteptarea obţinerii unor performanţe profesionale ridicate şi confruntarea cu rezultate mult mai puţin satisfăcătoare, se creează o discrepanţă între expectanţele lor şi nivelul de autoeficacitate profesională observat, care poate cauza epuizare (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022).

Bandura (1997) susţine că „stresul ocupaţional nu este doar o problemă a angajaţilor. Anumite condiţii organizaţionale pot submina convingerile angajaţilor în capacităţile lor manifestate în mediul organizaţional".

Teoria schimbului social

Consideră că burnoutul apare atunci când angajatul percepe un dezechilibru între eforturile depuse şi rezultatele obţinute. Această lipsă de reciprocitate consumă resursele individului generând epuizare emoţională,

care în timp poate deveni cronică. Astfel, pentrua evita contactul cu sursa originală de disconfort apare cinismul şi depersonalizarea, de intensităţi diferite, folosite ca şi strategii de coping, care în final determină un nivel scăzut de împlinire personală.

De exemplu, cercetările atrag atenţia asupra numeroaselor situaţii în care se aşteaptă ca profesioniştii IT să lucreze mai multe ore, să aibă multe rezultate, fiind constrânşi de bugetul companiei (Armstrong şi colab., 2015). Perceperea incorectitudinii în primirea recompenselor la locul de muncă, urmată de epuizare determină, de asemenea, intenţia de demisie, de părăsire a locului de muncă (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022) deoarece persoanele în situaţii de burnout au satisfacţie scăzută la locul de muncă şi angajament organizaţional mai scăzut. Într-un studiu, 81% din profesioniştii IT epuizaţi au considerat că principala cauză a stării lor este de natură externă şi controlabilă de către alţii din organizaţia lor, subliniind astfel nevoia unui loc de muncă mai bun, în domeniul IT, care să respecte alocarea sarcinilor, să aibă proceduri şi politica să fie orientată şi spre starea de bine a angajatului. Este important de menţionat că rezultatele studiului se concentrează pe epuizarea generală în muncă, mai degrabă decât pe epuizarea emoţională, deoarece autorii consideră că epuizarea generală este o expresie mai clară a burnout-ului apărut la profesioniştii din corporaţii, spre deosebire de epuizarea emoţională caracteristică celor care lucrează în domeniul serviciilor (Moore, 2000).

2. Teoria organizaţională

Consideră că burnoutul este o consecinţă a interecţiunii dintre factorii stresori organizaţionali şi strategii de coping neadecvate.

În cadrul acestei teorii au fost dezvoltate două modele care explică legătura dintre dimensiunile burnoutului:

1. Prima teorie, conform Golembiewski şi colab (1983), postulează că burnoutul apare din cauza existenţei factorilor organizaţionali stresori, precum volumul de muncă, ambiguitatea de rol care poate determina angajaţii să aplice strategii de coping neadecvate, cum ar fi scăderea angajamentului în muncă, asemănător cu cinismul şi depersonalizarea. Ulterior persoana va fi dezamăgită de rezultatele obţinute la locul de muncă şi va fi afectat de epuizarea emoţională, care declanşează sindromul de burnout (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022). Atunci când angajaţii percep sprijin din partea angajatului tind să răspundă în acelaşi mod, arătându-şi angajamentul faţă de obiectivele companiei, sporind satisfacţia faţă de familie, loc de muncă şi carieră şi reducând nivelul de stres al angajaţilor (Moro şi colab., 2020).

2. Cox şi colab. (1993) propun un model alternativ, care evidenţiază faptul că epuizarea emoţională este cauzată de factori stresori la locul de muncă, care acţionând un timp îndelungat pot declanşa sindromul de burnout. Ca strategie de coping pentru epuizarea emoţională, persoana recurge la fenomenul de depersonalizare şi obţine ca rezultat un sentiment scăzut de autoîmplinire.

Unul dintre studiile ce examinează apariţia burnout-ului la profesioniştii în domeniu IT, care aveau mai multe sarcini de lucru şi care au fost considerate a fi fie antecedente, fie consecinţe ale epuizării, a fost publicat în 2022 de către cercetătorii a două dintre universităţile din SUA: Missouri şi Illinois. În acest studiu sunt examinaţi doi factori stresori organizaţionali importanţi: ambiguitatea de rol şi conflictul de rol (Sethi şi colab, 2004). Ambiguitatea de rol are legătură cu obiectivele profesionale pe care le are de îndeplinit un angajat. Activităţile pe care le primeşte angajatul in IT sunt adesea vagi, cu graniţe largi, lăsând mult la judecata acestuia şi determină neînţelegeri din cauza interpretărilor diferite a specialistului, respectiv a clientului, în privinţa produsului pe care îl dezvoltă. Tehnologia se schimbă frecvent, mai repede decât implementarea proiectelor, ceea ce necesită ca proiectele sa fie în mod continuu redimensionate şi repornite (Pawlowski, 2017).

Conflictul de rol se referă la dilema care apare atunci când angajaţii sunt nevoiţi să prioritizeze diferite probleme cu care se confruntă şi necesitatea de a se consulta cu un şef supraveghetor. Aceste situaţii dezvoltă întrebări precum: care sistem are nevoie de atenţia angajatului pentru a rămâne funcţional şi care sunt resursele cele mai importante? Cine stabileşte prioritătile? Când întrebările anterioare nu îşi găsesc răspunsul, angajaţii resimt conflict de rol (Maudgalya şi colab, 2006). Supraveghetorul are calitatea oficială de reprezentant a organizaţiei şi totodată este implicat în progresul în carieră a profesioniştilor IT, astfel că, subordonaţii se aşteaptă la colaborări în privinţa luării deciziilor profesionale (Moquin & colab, 2019). Consecinţele unei conduceri abuzive corelează pozitiv cu intenţia de schimbare a angajaţilor şi corelează negativ cu performanţa la locul de muncă, satisfacţia profesională, angajament şi epuizare. În cele din urmă, angajatul tinde să atribuie responsabilităţi companiei (Moro si colab., 2020)

Conform studiului celor doua universităţi din SUA, s-a constatat, utilizând scala BMI (Maslach Burnout Inventory), că ambii factori de stres de rol (ambiguitatea de rol şi conflictul de rol) corelează pozitiv cu epuizarea. În plus, angajamentul afectiv corelează negativ cu epuizarea, iar angajamentul pe termen lung are o relaţie pozitivă cu epuizarea (Sethi şi colab, 2004).

3. Teoria cerintelor-resurselor

Această teorie postulează că burnoutul apare atunci când există un dezechilibru între cerinţele locului de muncă şi resursele jobului. Atunci când sarcinile locului de muncă depăşesc resursele, se instalează oboseala. Când recuperarea este insuficientă sau inadecvată, iar oboseala se menţine în timp, atunci ea devine cronică şi în final apare burnoutul (Maudgalya şi colab, 2006).

Resursele jobului cuprind obligaţiile şi sarcinile locului de muncă. Domeniul tehnologiei informaţiei are cerinţe foarte fluide privind forţa de muncă, care evoluează rapid. Natura profesiei creează provocări şi tensiuni unice pentru lucrătorii IT. Dintre solicitările obişnuite de la locul de muncă, din domeniul IT, cu efecte epuizante, se regăsesc: volumul de muncă depăşit, presiunea timpului, cu modificări nefavorabile de program, discuţii cu multe contradicţii cu clienţii şi de multe ori şi cu colegii, complexitatea activităţilor (Jackson şi colab. 1986). Adesea, profesioniştii în IT pot fi convocaţi oricând la locul de muncă, proiectele fiind adesea implementate în timpul orelor libere, pentru ca operaţiunile zilnice să nu fie afectate. Profesioniştii din ţările în curs de dezvoltare, care depind de operaţiunile din Statele Unite ale Americii, sunt nevoiţi să lucreze noaptea.

Efortul fizic sau mental susţinut, are ca şi consecinţe costuri psihologice, ca oboseala subiectivă, atenţia redusă, drept urmare, mulţi profesionişti IT părăsesc domeniul şi caută cariere alternative (Armstrong şi colab., 2015).

Pe baza literaturii existente despre exodul în carieră, este de aşteptat ca stresul, nesiguranţa locului de muncă şi burnout-ul să fie cele mai probabile cauze ale exodului în carieră pentru lucrătorii din tehnologia informaţiei (Shih şi colab, 2013).

Resursele jobului pot fi individuale: cunoştinţe şi abilităţi tehnice, abilităţi socio-emoţionale, caracteristici de personalitate, precum: autoeficacitate, optimism, speranţă şi rezistenţă. Angajatul trebuie să aibă mereu un nivel foarte înalt de competenţă, pentru a identifica soluţii la problemele de software, de exemplu (Armstrong et al., 2015). Dintre resursele organizaţionale amintim: flexibilitatea timpului, siguranţa locului de muncă, supraveghere şi sprijin de la egal la egal, resurse materiale, autonomie, recompense.

Prin urmare, solicitările impuse de job au o legătură directă şi pozitivă cu burnoutul, mai ales epuizarea emoţională, în timp ce existenţa resurselor necesare jobului influenţează invers depersonalizarea, prin minimizarea şi reducerea ei ca şi strategie de coping (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022).

Într-un studiu (Sonnentag şi colab., 2001) la care au participat 166 de profesionişti IT din 19 companii situate în Germania şi Suedia, au fost evaluaţi factorii stresori şi legătura lor cu starea de burnout. În urma interpretării răspunsurilor, factorii care au obţinut corelaţii semnificative au fost: performanţa şi responsabilitatea peste limitele personale (de ex. „*Îmi asum prea multă responsabilitate pentru alţi oameni*"), lipsa de control (de exemplu, „*Sunt tras la răspundere pentru lucruri pe care nu le pot influenţa*"), lipsa perspectivelor de carieră (de exemplu, „*Nu am oportunităţi de a învăţa, de a creşte calificare sau dezvoltare*") politica organizaţională (de exemplu, „*Vin informaţiile târziu sau este prea vagă informaţia*").

Este esenţial ca organizaţiile să monitorizeze şi să optimizeze în mod continuu caracteristicile postului – de exemplu, prin stabilirea de obiective şi provocări realiste, prin optimizarea cerinţelor postului şi prin furnizarea de resurse suficiente pentru locuri de muncă.

Teoria structuralistă

Această abordare susţine că burnoutul este un răspuns care apare în cazul existenţei stresului cronic la locul de muncă, când strategiile de coping ale personei eşuează, determinând eşec profesional, sentimente de neîmplinire pe plan profesional şi epuizare emoţională. Individul care se confruntă cu o astfel de situaţie va dezvolta o atitudine de depersonalizare, ca şi formă de coping. Prin urmare epuizarea va avea consecinţe negative atât pentru sănătatea indivizilor cât şi pentru organizaţii (Edú-Valsania, Laguía şi Moriano, 2022).

Cei care sunt epuizaţi fac faţă stresului activând mecanisme defensive sau prin pasivitate, în timp ce persoanele care manifestă un coping activ şi de confruntatare au mai puţine şanse să atingă starea de burnout (Schaufeli, 2004).

Teoria contagiunii emoţionale

Contagiunea emoţională se referă la tendinţa de a imita şi de a sincroniza automat expresii faciale, vocalizări, posturi şi mişcări ale corpului cu cele ale altor persoane stabilind astfel o conexiune emoţională cu ei. Când oamenii lucrează împreună, este obişnuit ca aceştia să împărtăşească situaţii şi să experimenteze emoţii colective, cum ar fi tristeţe, frică sau epuizare. Prin urmare, conform teoriei contagiunii emoţionale, burnoutul apare în grupuri de lucru deoarece există credinţe şi emoţii comune care sunt dezvoltate pe parcursul interacţiunii sociale (Petitta; Jiang, 2020).

Extinzând această teorie, am putea spune că angajaţii care au acele tipuri de personalitate ce predispun spre burnout, pot influenţa, prin contagiune emoţională membrii echipei în care lucrează. Conexiunea dintre burnout şi tipurile de personalitate ale programatorilor din domeniul IT a fost studiată de către Emanuel Mellblom, şi colaboratorii săi (2019). Ei au identificat legătura dintre trăsăturile de personalitate descrise de modelul Big Five şi epuizarea apărută la dezvoltatorii de software, măsurată cu intrumentul Burnout Shirom-Melamed. Conform autorilor, acesta este primul studiu care a cercetat legătura dintre tipurile de personalitate şi burnout în domeniul dezvoltării de software. În urma analizei datelor s-a observat că nevrotismul este un indicator foarte puternic al epuizării la locul de muncă, confirmând astfel studiile anterioare din alte domenii (Mellblom şi colab. 2019).

Astfel, am putea concluziona că în echipe în care predomină caracteristica nevrotism în rândul angajaţilor, prin contagiune socială, există riscul de a creşte nivelul de stres şi accelerează apariţia stării de burnout.

Alte cercetări s-au concentrat pe o altă problematică şi anume dacă există sau nu un tip de personalitate caracteristic indivizilor atraşi către profesia IT (Cougar şi Zawacki, 1980) şi s-a descoperit că programatorii IT sunt în general introvertiţi, cu o nevoie scăzută de a socializa cu alţi oameni şi o nevoie mare pentru autonomie şi control asupra muncii lor. Pe de altă parte, dintre profesioniştii caracterizaţi de locul controlului extern, 10% se manifesta prin epuizare emoţională şi 5% prin depersonalizare sau realizare personală redusă (Schaufeli, 2004).

Oare ar putea fi posibil ca aceste tipuri de personalitate predispuse la apariţia stresului să intre în conflict cu practicile actuale de management organizaţional (Sumner şi Yager 2004) care consideră profesionistul IT ca fiind un simplu job-performant repartizat proiectelor şi sarcinilor în funcţie de necesităţi? Un conflict atât de evident dintre preferinţele individuale şi cerinţele reale de muncă, favorizează fără îndoială nemulţumirea profesională care s-ar putea manifesta prin simptome de epuizare.

Concluzii

Problemele de stres, epuizare şi oboseală din domeniul tehnologiei informaţiei sunt de mult timp în atenţia cercetătorilori şi totuşi continuă să fie un subiect comun abordat şi astăzi în cărţi şi revistele profesionale. Un studiu realizat de Meta Group raportează că 71% dintre managerii IT intervievaţi consideră că burnout-ul este o problemă serioasă pentru compania lor (Pawlowski şi colab., 2007). Cu toate acestea, apariţia burnoutului şi consecinţele sale cresc din cauza neimplicării factorilor de

decizie, a eşecului de a aborda cauzele fundamentale ale stresului şi a oboselii. Acestea sunt subiecte de discuţie mai puţin abordate de către directorii de securitate şi tehnologie.

Recrutarea şi păstrarea profesioniştilor în domeniul tehnologiei informaţiei continuă să îngrijoreze organizaţiile. Multe organizaţii mici şi mijlocii se aşteaptă ca lucrătorii din IT să fie disponibili 24 ore, 7 zile pe săptămână. Chiar şi în companiile mari angajaţii sunt pe rând de gardă pentru a rezolva probleme tehnice. Specialiştii IT care suferă de stres, burnout sau se tem de securitatea locului de muncă manifestă o probabilitate mai mare să ia în considerare o altă carieră. Managerii care doresc să păstreze resursa umană talentată din IT şi totodată să evite epuizarea acestora ar trebui implementează schimbări menite să îmbunătăţească echilibrul muncă-viaţa personală, astfel încât angajaţii să perceapă mai clar graniţa dintre muncă şi casă.

Cu toate acestea, intervenţiile se concentrează adesea pe indivizi, mai degrabă decât pe organizaţii, chiar dacă principalele cauze ale acestui sindrom sunt factori organizaţionali, cum ar fi supraîncărcarea în muncă sau ambiguitatea rolurilor, care afectează performanţă umană.

Un efort concertat al managerilor şi cercetătorilor poate ajuta la rezolvarea problemelor importante în acest domeniu şi să conducă la o forţă de muncă în domeniul IT mult mai stabilă.

References

Armstrong, D. J., Brooks, N. G., & Riemenschneider, C. K. (2015). Exhaustion from information system career experience: Implications for turn-away intention. MIS Quarterly, 39(3), 713–727.

Bakker, A.B.; de Vries, J.D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: newexplanations and remedies for job burnout. Anxiety, stress, & coping, vol. 34, no. 1, 1–21.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology* ,*52*, 1–26.

Bone, J. (2017). Cognitive Hack: The New Battleground in Cybersecurity... the Human Mind. CRC Press.

Cox, T.; Kuk, G.; Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. In Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research; Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T., Eds.; Taylor & Francis: Abingdone, UK, 1993; pp. 177–193.

Cram, W. A., Proudfoot, J. G., D'Arcy, J. (2019). When enough is enough: Investigating the antecedents and consequences of information security fatigue. Information Systems Journal.

Cunningham, M. (2021, March 25). "Tiny crimes" – How minor mistakes when remote working could lead to major cybersecurity breaches (Part 1). https://www.forcepoint.com/blog/x-labs/minor-mistakes-major-breaches-pt-1

Edú-Valsania, S; Laguía, A; Moriano, JA (2022), Burnout: A Review of Theory and Measurement, International Journal of Environmnetal Research and public Health.

Evans, B.K. and Fischer, D.G. (1993). The Nature of Burnout: A Study of the Three-Factor Model of Burnout in Human Service and Non-Human Service Samples. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 66, 29-38.

Freudenberger, H.J. (1974), Staff burn-out, Journal of Social Issues, 30, 159-165.

Heinemann, L.V.; Heinemann T (2017), Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis, *SAGE Open*, *7*(1).

ICD11, (2022), International Classification of Diseases 11th Revision, QD85 Burnout.

Jackson, S.E., Schwab, R.L. şi Schuler, R.S. (1986), Toward an understanding of the burnout phenomen, Journal of applied Psychology.

Maslach, C.; Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout: summary, Journal of Occupational Behavior 2 (2), pp. 99–115.

Maslach, C.; Jackson, S.E.; Leiter, M.P. (1996). The Maslach Burnout Inventory (MBI): Manual Research Edition, 3rd ed., Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

Maslach, C.; Schaufeli, W.B.; Leiter, M.P. (2001). Job burnout, Annual Review of Psychology 2 (1), pp. 397–422.

Maudgalya T. *Wallace, S.; Daraiseh, N.; Salem, S*, (2006), Workplace stress factors and 'burnout' among information technology professionals: A systematic review. Theoretical Issues in Ergonomics Science. Volume 7, Number 3, pp. 285-297(13);

Mellblom, E.; Arason, I.; Gren, L.; Torkar, R. (2019); The Connection Between Burnout and Personality Types, *IEEE Software*, vol. 36, no. 5, pp. 57-64.

Montero-Marin, J.; Zubiaga, F.; Cereceda, M.; Demarzo, M.; Trenc,P.; Garcia-Campayo, J.; (2016), Burnout Subtypes and Absence of Self Compassion in Primary Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study. PLoS One. 2016 Jun 16;11(6);

Moore, J. E. (2000), One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. MIS Quarterly, vol. 24, no. 1, 2000, pp. 141–68.

Matos, MM; Sharp, JG; Iaochite, RT (2022). Self-efficacy beliefs as a predictor of quality of life and burnout among university lecturers. Front. Educ. 7 (887435), pp. 1-15.

Moro, S.; Ramos, RF.; Rita, P. (2020). What drives job satisfaction in IT companies? International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 70, No. 2, pp. 391-407.

Moquin, R.; Riemenschneider, C.K.; Wakefield, R.L. (2019). Psychological Contract and Turnover Intention in the Information Technology Profession, Information Systems Management, 36:2, 111-125.

Moustafa, A. A., Bello, A., & Maurushat, A. (2021). The role of user behaviour in improving cyber security management. Frontiers in Psychology, 12.

Nobles, C. (2022) Stress, burnout and security fatigue in cybersecurity: A human factors problem, Holistica Journal of Business and Public Administration, Vol. 13, Iss. 1, pp. 49-72,

Nobles, C. (2019). Establishing human factors programs to mitigate blind spots in cybersecurity. MWAIS 2019 Proceedings, 22. https://aisel.aisnet.org/mwais2019/22

Nominet Cyber Security. (2019). Life inside the perimeter: Understanding the modern CISO. Retrieved from Nominet-Cyber_CISO-report_FINAL-130219.pdf.

Pawlowski, S. D.; Kaganer, E.A.; Cater III, J.J. (2007). Focusing the research agenda on burnout in IT: social representations of burnout in the profession. European Journal of Information Systems, 16, 612–627.

Petitta, L.; Jiang, L. (2020). How emotional contagion relates to burnout: A moderated mediation model of job insecurity and group member prototypicality. International Journal of Stress Management*, 27*(1), 12–22.

Platsis, G. (2019, August 14). Is staff burnout the best reason to implement cybersecurity A.I.? Securityintelligence.com, https://securityintelligence.com/articles/is-staff-burnout-the-best-reason-to-implement-cybersecurity-ai/

SAI Global. (2008). SAI Global Information Security Awareness Survey 2008. http://www.saiglobal.com.

Salanova, M.; Peiró, J.M.; Schaufeli, W.B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand–control model. European journal of work and organizational psychology,*11*(1),1–25.

Schaufeli, W.B., Buunk, B.P. (2004). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing The Handbook of Work and Health Psychology. Edited by M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst and C.L. Cooper.John Wiley&Sons, Ltd.

Sethi, V., King, R.C., Quick, J.C. (2004). What causes stress in information system proffesionals?. Communications of the ACM. March 2004, Vol. 47 No. 3, Pages 99-102.

Sheridan, K. (2020, June 6). 90% of CISOs would pay for better work-life balance. DarkReading.com. Retrieved from https://www.darkreading.com/risk/90--of-cisos-would-cut-pay-for-better-work-life-balance/d/d-id/1336995 .

Shih, S.-P., Jiang, J. J., Klein, G., &Wang, E. (2013). Job burnout of the information technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Information & Management, 50(7), 582–589.

Sumner, M.; Yager, S., (2004), Carreer Orientation of IT personnel. SIGMIS CPR`04: Proceedings of the 2004 SIGMIS conference on Computer personnel research: Careers, culture and ethics in a networked environment, 92–96.

Swider, B.W.; Zimmerman, R.D. (2010). Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, Journal of Vocational Behavior 76 (3), pp. 487–506.

Thomas, B. (2020). Five shocking I.T. and cybersecurity burnout statistics. Bitsight.com. https://www.bitsight.com/blog/5-shocking-it-cybersecurity-burnout-statistics.

Valcour, M. (2016). Beating burnout. *Harv Bus Rev*, *94*, 98-101.