

60. ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВОГО ЭТИКЕТА В МЕССЕНДЖЕРАХ НА МОТИВАЦИЮ И ПРОДУКТИВНОСТЬ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ

Ермакова А.Д., студент гр.578103

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Котухов А.В. – Старший преподаватель

В статье рассматривается влияние цифрового этикета в мессенджерах на мотивацию персонала в ИТ-сфере. Автор анализирует коммуникацию в мессенджерах как значимый элемент современной корпоративной культуры. В работе представлены результаты эмпирического исследования, выявляющие деструктивные факторы цифрового общения, такие как нарушение личных границ и избыточная когнитивная нагрузка. Сделан вывод о необходимости внедрения стандартов цифровой гигиены для профилактики выгорания и повышения продуктивности сотрудников.

В современных условиях ИТ-сферы корпоративная культура практически полностью переместилась в цифровую среду, где мессенджеры стали основным рабочим пространством. В связи с этим неформальные правила сетевого общения, или цифровой этикет, начинают играть ключевую роль в управлении лояльностью и эффективностью персонала.

Согласно теории Ф. Герцберга, психологический климат и условия труда относятся к «гигиеническим факторам» [1]. В цифровом контексте это означает, что соблюдение норм переписки становится базовым условием комфорта. Если в рабочих чатах преобладает информационный шум или агрессивный стиль, сотрудник начинает испытывать неудовлетворенность, которую невозможно компенсировать только материальными бонусами.

Для интеллектуального труда критически важным является состояние «потока» – период глубокой концентрации на сложной задаче. Однако специфика уведомлений в мессенджерах постоянно прерывает этот процесс. Исследования показывают, что после внешнего отвлечения восстановление глубокой концентрации занимает в среднем около 20–25 минут. [2]. Хаотичная отправка сообщений, включая дробление мыслей на несколько уведомлений, создает избыточную когнитивную нагрузку. В результате специалист тратит ресурс не на выполнение задач, а на постоянное переключение внимания, что ведет к быстрому истощению интеллектуальных ресурсов.

Важным аспектом цифровой культуры является борьба с технострессом, вызванным концепцией «Always-on» (постоянной доступности) [4]. Когда корпоративные нормы негласно обязывают сотрудника реагировать на вопросы в личное время, это препятствует полноценному отдыху нервной системы. Исследования Deloitte подтверждают, что невозможность психологического отсоединения от рабочих задач является прямым триггером выгорания. Именно поэтому внедрение четкого этикета помогает провести границу между профессиональной и личной сферой, сохраняя долгосрочную мотивацию специалиста [3].

В рамках практической части исследования был проведен опрос 14 респондентов из ИТ-сферы. Результаты подтвердили гипотезу о значительных временных потерях: лишь 14,3 % опрошенных способны мгновенно вернуться в рабочий ритм после вмешательства. Большинству же требуется от 2 до 5 минут на восстановление контекста задачи, что наглядно представлено на рисунке 1.

Как быстро вы возвращаетесь к задаче (коду, конспекту, рабочей задаче), если отвлеклись на уведомление в мессенджере?

14 ответов



Рисунок 1 – Распределение времени на восстановление рабочей концентрации

Даже при минимальном количестве нецелевых уведомлений в течение дня, специалист лишается существенной части продуктивного времени из-за разрыва концентрации. Ситуация усложняется тем, что только 35,7 % респондентов регулярно используют инструменты цифровой фокусировки (например,

режим «Не беспокоить»), в то время как остальные остаются уязвимыми для внеплановых коммуникационных запросов.

Анализ факторов, провоцирующих рост негативной эмоциональной нагрузки, позволил выделить наиболее критичные аспекты цифрового взаимодействия, отраженные на рисунке 2:

1 Коммуникативные акты, не несущие содержательной нагрузки (сообщения «Привет» без изложения сути вопроса) – 50 %;

2 Избыточное присутствие визуального шума (нецелевое использование графических символов и стикеров) – 42,9 %;

3 Дробление одной мысли на серию отдельных уведомлений и необоснованные групповые упоминания – по 35,7 %.

Что в сообщениях от одноклассников или коллег раздражает вас больше всего? (Выбери до 3-х вариантов):

14 ответов

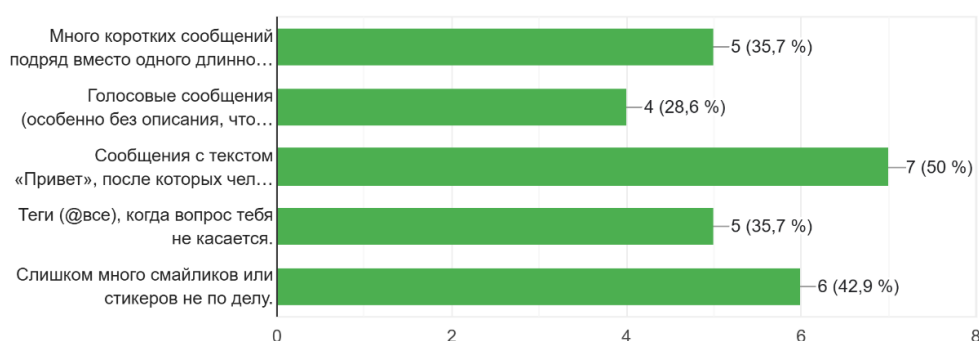


Рисунок 2 – Факторы деструктивной коммуникации в мессенджерах по оценке респондентов

Анализ полученных данных показал, что низкая структурированность входящей информации выступает одним из основных источников умственного переутомления персонала в цифровой среде. Так, 85,7 % опрошенных отметили, что отсутствие четких регламентов переписки вызывает у них осознанное стремление минимизировать вовлеченность в деятельность. Это подтверждает, что агрессивная цифровая среда способна напрямую подавлять внутреннюю мотивацию специалиста, превращая рабочий инструмент в дополнительный источник стресса [1]. Кроме того, 78,5 % респондентов подтвердили состояние глубокого интеллектуального истощения к концу дня при обилии активных каналов связи. Ситуацию осложняет высокая стрессовая нагрузка у 64,3 % участников при получении запросов после 20:00, что обусловлено отсутствием психологической возможности игнорировать рабочие задачи в личное время [4].

Проведённое исследование подтверждает, что качество взаимодействия в мессенджерах напрямую коррелирует с общей продуктивностью персонала. Выявленные критические потери концентрации обосновывают необходимость внедрения корпоративных регламентов, защищающих периоды непрерывной интеллектуальной деятельности от внешних прерываний. Таким образом, системная цифровая гигиена становится не просто правилом тона, а фундаментальным инструментом нематериальной мотивации. Она позволяет трансформировать мессенджеры из источника когнитивного шума в пространство эффективного профессионального взаимодействия, способствуя сохранению интеллектуального потенциала специалистов и укреплению их лояльности к организации через уважение к ресурсам внимания.

Список использованных источников:

1. Герцберг, Ф. Мотивация к работе / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. Блох Снидерман ; пер. с англ. Д.А. Куликова. – М. : Издательство Вершина, 2007. – 240 с.
2. Ньюпорт, К. В работу с головой. Память, внимание и концентрация в быстро меняющемся мире / К. Ньюпорт ; пер. с англ. М. Кульневой. – М. : Издательство Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 304 с.
3. Коновалова, В.Г. Цифровой этикет в системе корпоративных коммуникаций: новые вызовы и возможности / В.Г. Коновалова // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России, 2021. – Т. 10, № 4. – С. 15–21.
4. Информационные технологии в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / под ред. П.Н. Захарова, Г.И. Черкасова. – М. : Издательство Юрайт, 2023. – 254 с.