

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2020.60.19.012

Проблема профессионального выгорания в контексте цифровизации и цифровой трансформации, пандемии и удаленной работы

Неруш Татьяна Григорьевна

Кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры государственного, муниципального
управления и управления персоналом,
Социально-экономический институт,
Саратовский государственный
технический университет им. Ю.А. Гагарина,
410003, Российская Федерация, Саратов, ул. Радищева, 89;
e-mail: tgner@mail.ru

Неруш Антон Александрович

Магистрант
Саратовский национальный исследовательский
государственный университет им. Н.Г. Чернышевского
410012, Российская Федерация, Саратов, ул. Большая Казачья, 125
e-mail: antonnertakagi@gmail.com

Аннотация

В статье представлен анализ современных зарубежных и отечественных аналитических обзоров, отчетов, пресс-релизов и эмпирических исследований по проблеме профессионального выгорания персонала организаций. Профессиональная деятельность персонала современных организаций реализуется в новых реалиях цифровизации общества и цифровой трансформации экономики, в обстоятельствах хронических стрессов (информационного, профессионального, коммуникативного, цифрового, техностресса, стрессов из-за коронавируса, социального дистанцирования и удаленной работы), что требует максимальной мобилизации адаптационного потенциала личности и необходимости быстрого реагирования на происходящие изменения. Результаты проведенного теоретического анализа позволили зафиксировать широкую распространенность профессионального выгорания персонала организаций с тенденцией увеличения в векторе цифровизации, цифровых трансформаций, пандемии и удаленной работы, а также выявить главные факторы профессионального выгорания. Отмечено, что новые условия труда требуют от сотрудников принципиально нового отношения к организации личного и рабочего пространства и времени, изменения их стиля жизни. Полученные данные могут быть использованы в целях профилактики и предотвращения профессионального выгорания персонала.

Для цитирования в научных исследованиях

Неруш Т.Г., Неруш А.А. Проблема профессионального выгорания в контексте цифровизации и цифровой трансформации, пандемии и удаленной работы // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 5А. С. 89-97. DOI: 10.34670/AR.2020.60.19.012

Ключевые слова

Профессиональное выгорание, цифровизация, цифровая трансформация, пандемия, удаленная работа, персонал организаций.

Введение

Исследование феномена выгорания началось в 70-е годы XX века с фиксации и интерпретации его как результата хронического коммуникативного стресса в работе с клиентами и их проблемами (Н.И. Freudenberger, 1974). Результаты множества исследований показали сложную детерминацию профессионального выгорания социальными, организационными и индивидуальными факторами. основополагающими являются выводы о детерминации количественного и качественного состава выгорания содержанием профессиональной деятельности (Орел, 2005). Выгорание персонала рассматривается как симптом современных рабочих мест, которые становятся все более *сложными, требовательными и динамичными* [Employee Burnout..., www]. Изучение профессионального выгорания персонала организаций в условиях цифровизации стиля жизни общества и цифровой трансформации экономики, пандемии и удаленной работы позволяет рассмотреть данный феномен в новом *ракурсе*.

Профессиональное выгорание — болезнь современности

Профессиональное выгорание часто называют болезнью современности, многозадачности и высокой скорости современного мира. В исследованиях ведущих аналитических компаний профессиональное выгорание рассматривается как полидетерминированный процесс и изучается с позиции влияния различных факторов. Рассмотрим основные социальные факторы, приводящие к профессиональному выгоранию, выделяемые в различных исследованиях.

По статистике Международного Института Gallup, до пандемии *COVID-19*, к 2019 году у 66% респондентов (n=7500), занятых полный рабочий день, зафиксировано выгорание на рабочем месте [Employee Burnout..., www]. Согласно результатам опроса лидеров HR, проведенного Forbes, от выгорания страдают 50 % всех сотрудников [Корякина, 2020, www]. По данным Kronos Incorporated и Future Workplace среди респондентов (n=1600) — служащих Великобритании и США — 94% испытывают стресс на работе, каждый третий из них признает его уровень высоким; у 54% рабочий стресс негативно влияет на их семейную жизнь; у более 50% вызывает бессонницу; у 50% приводит к их равнодушию и утрате интереса к своей карьере; более 50% начинают искать новую работу; 25% уже сменили место работы; 46% опрошенных кадровых руководителей объясняют годовую текучесть кадров на 50% выгоранием сотрудников [Hansen, 2018, www].

Исследование международной сети консалтинговых компаний Deloitte также отражает, что в последние годы профессиональное выгорание стало масштабной проблемой: 77%

респондентов испытали выгорание на своей текущей работе, каждый второй из них указал на повторяемость данного состояния; миллениумы более подвержены выгоранию (84%) [Сусеева, www].

В России, по данным исследования российского рынка труда и занятости Hays Salary Guide (2019), более половины сотрудников лично сталкивались с проблемой выгорания (53%), более трети наблюдали, как его переживали коллеги (38%), 47% замечали у себя его симптомы, предпочитали сменить место работы, а к помощи психолога обращались лишь 6% [Корякина, 2020, www].

По данным Kronos Incorporated и Future Workplace, основные внешние факторы, вызывающие стресс у сотрудников и руководителей — неэффективный обмен информацией (29% респондентов, для выполнения рабочих обязанностей используют в день 7-16 разнообразных приложений; 62% руководителей тратят каждый день 2-4 часа двух на электронную переписку, 98% расходуют 40-87% своего рабочего времени на обмен информацией.), а также плохое выполнение участниками команды своей части работы, необходимость дожидаться остальных, чтобы принять решение [Hansen, 2018, www]. Согласно данным аналитиков Forbes, факторы выгорания на рабочем месте: несправедливая оплата труда (41%), необоснованная рабочая нагрузка (32%), и чересчур большой объем сверхурочной работы (32%), плохое управление (30%), отсутствие видения четкой связи между корпоративной стратегией и ролью отдельного сотрудника (29%), негативная культура рабочего места (26%) [Корякина, 2020, www]. Пять главных факторов, которые коррелировали с выгоранием персонала до пандемии COVID-19, по данным Gallup: несправедливое обращение на работе; неконтролируемая рабочая нагрузка; нечеткое общение руководителей; отсутствие поддержки руководителей; необоснованный цейтнот [Wigert, Robison, 2020, www]. По данным «ВЦИОМ» (2019) каждый третий россиянин (33%) считал, что профессиональное выгорание и проблемы со здоровьем возникают в результате стресса и тяжелой работы [Тяжкий труд..., 2019, www].

Приведенные данные подтверждают важность внимания к проблеме профессионального выгорания, в том числе на международном уровне. В каталоге Международной классификации болезней (МКБ-11) дается определение выгорания как синдрома, возникающего «в результате хронического стресса на рабочем месте, с которым не удастся справиться». Эксперты ВОЗ называют три аспекта болезни: чувство истощения, усиление психической отрешенности или негативное отношение к своей работе, снижение производительности труда, и указывают, что термин «выгорание» следует использовать только в профессиональном контексте, а не для «описания опыта в других сферах жизни» [Международная..., 2019, www]. Включение профессионального выгорания в МКБ-11 является основанием для получения медицинской помощи и наблюдения у специалиста.

Выгорание в условиях цифровизации и цифровых трансформаций

Новые реалии выдвигают проблему профессионального выгорания в цифровом мире. Цифровизация охватила почти все аспекты работы персонала организаций в развитых странах мира. Несмотря на то, что внедрение цифровых инструментов для облегчения труда дает массу преимуществ, имеется недостаток – их использование вызывает техностресс, последствием которого является выгорание. Основные факторы, вызывающие техностресс — сочетание недостатка времени, рабочей перегрузки и постоянной доступности сотрудника, вызванной

использованием цифровых инструментов [Global..., 2014, www]. Имея высокотехнологичные устройства, которые позволяют общаться с кем угодно и когда угодно, используя звук, текст, изображения, большинство сотрудников организаций доступны 24 часа в сутки. Информация поступает круглосуточно посредством мобильных приложений, электронной почты и СМС. Исследование Deloitte (2014), направленное на определение масштабов техностресса, показало, что это создает для многих сотрудников чрезмерную нагрузку — 2/3 сотрудников находились в состоянии выгорания [Global..., 2014, www].

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 (2018) сотрудников Microsoft (n=40000), Amazon (n= 25000), Google (n=10000), из Uber (n=7000), из Facebook (n=6000) и других технологических компаний (n=1000), которые показали, что более половины респондентов (57,16%) страдают от выгорания [Bradford, 2018, www]. Аналогичные данные представлены в Workplace Productivity Report (2019), отражающем результаты исследования американских офисных работников (n=1057): цифровая перегрузка вызывает выгорание 60% персонала [New Survey Reveals 60%..., www]. Результаты опроса Лондонского университета, Голдсмитского колледжа и компании Symantec (2019) 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 [Выгорание на работе..., 2019, www].

По данным исследования Карьерного портала «Мой Круг» (2019), более 50% ИТ-специалистов, 25% прошли через этот процесс два и более раза, 20% постоянно находились в состоянии выгорания. Женщины выгорали чаще (63%), чем мужчины (53%), и переживали состояние выгорания физиологическим и эмоциональным признакам намного сильнее мужчин. 75% «выгорающих» сотрудников уходили из компании, 25% оставались на прежнем месте работы после его преодоления. Выявлены корреляции: 1) выгорания со стажем работы в одной компании: чем дольше ИТ-специалист работает, тем выше вероятность выгорания, переломный момент наступает на второй год работы сотрудника в компании; 2) сменой рода деятельности и возрастом: чаще всего после выгорания меняют сферу деятельности люди в возрасте 36-40 лет. Факторы, детерминирующие выгорание: неясная постановка задач (69%), неясное распределение ответственности (62%), недостаточное психологическое поощрение труда (52%) и психологически трудный коллектив (48%) [Более 50%..., 2019, www].

По результатам опроса российских журналистов, работающих в цифровой среде (2019), — медиаменеджеров, web-менеджеров и др. (n=260), выявлены факторы, вызывающие у них профессиональное выгорание: большое число поручений универсального характера; постоянно возрастающее количество социальных контактов за рабочий день; постоянное «сидение» в Интернете, включенность в социальные сети; максимально высокая ответственность за оперативность информации; недооценка коллегами и руководством профессиональной значимости сотрудника; необоснованная критика со стороны руководства и т.д. По мнению респондентов, условия цифровизации требуют принципиально нового отношения к организации личного и рабочего времени, что изменяет стиль жизни: почти 50% перестали разделять время на «личное» и «рабочее»; 21% постоянно находились «в Сети», но

профессионально включались лишь в крайнем случае; 11% «в качестве меры сохранения психологической устойчивости» вне рабочего времени отключали телефон или айпад; 15 % стали уделять меньше времени хобби, семье. Изменения в стиле жизни респондентов вызывали у них психическую напряженность и провоцировали их профессиональное выгорание [Олешко, 2019, 60-64].

Выгорание удаленных работников в условиях пандемии

Ставшая новой реальностью удаленная работа сотрудников в условиях пандемии COVID-19 вызвала у них стресс и выгорание. Результаты исследования проведенного Gallup (2020) показали, что как правило, до COVID-19 у удаленных сотрудников фиксировался более низкий уровень выгорания, чем у сотрудников с традиционными условиями труда, но на протяжении всего периода COVID-19 у **полностью удаленных сотрудников зафиксирован более высокий уровень выгорания, чем у работников на местах**. Сотрудники с высоким уровнем выгорания на 63% чаще берут больничный, на 23% чаще обращаются в отделение неотложной помощи, на 13% испытывают меньшую уверенность в своей работе. Неопытные удаленные сотрудники чувствуют себя «в ловушке дома», испытывают чувство одиночества и изоляции, ощущают себя более измотанными, у них возникают проблемы, связанные с совмещением работы и домашней жизни [Hickman, Wigert, 2020, www].

Рассмотрим результаты исследования профессионального выгорания персонала крупнейших IT-корпораций. По статистическим данным Blind, почти у 70% сотрудников компаний Кремниевой долины выявлено выгорание из-за удаленной работы. Еще выше процент сотрудников, подверженных стрессу из-за удаленной работы в Google (79%) и Facebook (81%). Эти сотрудники утверждают, что они устают больше от работы, чем до пандемии. К факторам, которые детерминируют выгорание, отнесены: чрезмерная рабочая нагрузка и исчезновение границы между работой и домом, между личным и рабочим пространством. Сотрудники, работая вне офиса, остались почти без выходных и свободного времени, так как приходится работать каждый день и быть постоянно на связи [Бунина, 2020, www].

По данным HR-бизнес-партнеров в России группы компаний Softline выгорание сотрудников возникало приблизительно через месяц после начала самоизоляции [Милюхина, 2020, www]. Результаты исследования факультета социальных наук НИУ ВШЭ показали, что 80% россиян потеряли интерес к работе в условиях эпидемии COVID-19, более 50% испытывают эмоциональное истощение — очень быстро устают, ощущают раздражение по отношению к людям, неудовлетворенность работой и жизнью в целом [Экономические и социальные..., www].

В качестве примера рассмотрим выгорание у сотрудников банков, которые входят в ТОП-10 российских банков (Банк ВТБ, Промсвязьбанк, Почта Банк и Русский Стандарт), работающих удаленно в период пандемии COVID-19 (n=45). Данное исследование выявило: у 78,8 % респондентов средний и высокий уровень эмоционального истощения; у 75, 5% – средний и высокий уровень деперсонализации; у 62,2% – средний уровень редукция личных достижений; у 57, 8% – значения выше нормы по трем шкалам. Таким образом, эмоциональное выгорание сотрудников банков, работающих удаленно, прежде всего, выражено эмоциональным истощением, которое отражается на настроении и самочувствии сотрудников, стимулирует активность, не дающую эффективных результатов профессиональной деятельности, выражается в проявлениях агрессивности, тревожности и фрустрации [Михайлова, Чижевский. 2020, 250-258].

Заключение

Анализ современных аналитических обзоров, отчетов, пресс-релизов, эмпирических исследований позволил оценить масштабность профессионального выгорания и его тенденции, узнать об основных внешних факторах, его детерминирующих. Результаты проведенного исследования позволили зафиксировать широкую распространенность выгорания с тенденцией увеличения в векторе цифровизации, цифровых трансформаций, пандемии и удаленной работы. Главными факторами выгорания на современном рабочем месте являются несправедливая оплата труда, необоснованная рабочая нагрузка, чересчур большой объем сверхурочной работы, плохое управление, неэффективный обмен информацией. В условиях цифровизации и цифровой трансформации – сочетание недостатка времени, рабочей перегрузки и круглосуточной доступности сотрудника, вызванной использованием цифровых инструментов. В условиях пандемии и удаленной работы – социальная изоляция, чрезмерная рабочая нагрузка и стирание границы между работой и домом, между личным и рабочим пространством. Новые условия труда требуют от сотрудников принципиально нового отношения к организации личного и рабочего пространства и времени, изменения их стиля жизни.

Библиография

1. Более 50% ИТ-специалистов сталкиваются с профессиональным выгоранием. Пресс-релиз. 23.01.2019 URL: <https://www.itweek.ru/management/news-company/detail.php?ID=205051> (дата обращения 20.09.2020).
2. Бунина В. Эмоциональное выгорание: в Google и Facebook устали работать из дома // Газета.ru 19.10.2020, 16:20 URL: <https://www.gazeta.ru/tech/2020/10/19/13323997/exhaustion.shtml> (дата обращения 20.10.2020).
3. Выгорание на работе ставит под угрозу безопасность предприятий // Опрос Symantec 15:12 / 25 Июня, 2019. URL: <https://www.securitylab.ru/news/499606.php> (дата обращения 16.09.2020).
4. Корякина В. Найти альтернативу подвигам: как остановить и обезвредить эмоциональное выгорание у женщин // Forbes. 14.07.2020 // URL: <https://www.forbes.ru/forbes-woman/405005-nayti-alternativu-podvigam-kak-ostanovit-i-obezvredit-emocionalnoe-vygoranie> (дата обращения 16.09.2020).
5. Международная классификация болезней: «профессиональный синдром» эмоционального выгорания // Всемирная организация здравоохранения, 2019 // URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru/ (дата обращения 06.10.2020).
6. Михайлова О.Б., Чижевский А.В. Особенности проявлений эмоционального выгорания у банковских служащих, работающих удаленно в период пандемии COVID-19 // Человеческий капитал, 2020, № 10(142). С.250-258.
7. Милохина М. Я живу на работе! Рецепты терапии и профилактики выгорания «на удаленке» // IBS, 04/09/20 URL: <https://ibs.ru/media/media/ya-zhivu-na-rabote-retsepty-terapii-i-profilaktiki-vygoraniya-na-udalenske/> (дата обращения 06.10.2020).
8. Олешко Е. В. Профессиональное выгорание журналиста цифровой эпохи: причины и следствия // Цифровизация коммуникативно-культурной памяти: роль журналистики как социального института. — Ч. 1. — Екатеринбург, 2019. — 2019. — С. 60-64.
9. Сусеева Д. Эмоциональное выгорание: факты, мифы и цифры // РБК. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752> <https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752> (дата обращения 16.09.2020).
10. Тяжелый труд, бедность и старость: три причины болезней в России // ВЦИОМ №3954. 16.05.2019. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9687> (дата обращения 06.10.2020).
11. Экономические и социальные последствия коронавируса в России и в мире. Еженедельный аналитический бюллетень [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.hse.ru/corona> (дата обращения 06.10.2020).
12. Bradford L. Why We Need To Talk About Burnout In The Tech Industry // Forbes, 10.06.2018. URL: <https://www.forbes.com/sites/laurencebradford/2018/06/19/why-we-need-to-talk-about-burnout-in-the-tech-industry/?sh=3ec8e5414063> (дата обращения 06.10.2020).
13. Employee Burnout: Causes and Cures. Report // Gallup. URL: <https://www.gallup.com/workplace/282659/employee-burnout-perspective-paper.aspx> (дата обращения 16.09.2020).
14. Global Human Capital Trends 2014: Engaging the 21st-century workforce, Deloitte Consulting LLP and Bersin by Deloitte, Deloitte University Press, 2014. URL: <http://www2.deloitte.com/global/en/pages/human-capital/articles/human-capital-trends-2014.html>. (дата обращения 16.09.2020).

15. Hansen B, Burnout and anxiety: since when has work stress been the norm?// Wrike. 18.09 2018. URL: [https://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/\(дата обращения 16.09.2020\)](https://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/(дата обращения 16.09.2020)).
16. Hickman A., Wigert B. Lead Your Remote Team Away From Burnout, Not Toward It GALLUP, June 15, 2020. URL: <https://www.gallup.com/workplace/312683/lead-remote-team-away-burnout-not-toward.aspx> дата обращения 16.09.2020).
17. New Survey Reveals 60% of Office Workers Turn to Paper for Peak Productivity// Howlifeunfolds. URL: [https://www.howlifeunfolds.com/workplace-productivity-reporthttps://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/\(дата обращения 16.09.2020\)](https://www.howlifeunfolds.com/workplace-productivity-reporthttps://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/(дата обращения 16.09.2020)).
18. Wigert B., Robison J. Remote Workers Facing High Burnout: How to Turn It Around // GALLUP. October 30, 2020. URL: https://www.gallup.com/workplace/323228/remote-workers-facing-high-burnout-turn-around.aspx?fbclid=IwAR28LIIGui9Pd8YTtzRzYkuSASTB5ndHesixQR1wq8js_IHpz_a7lzyYc3M (дата обращения 16.11.2020).

The problem of professional burnout in the context of digitalization and digital transformation, pandemic and remote work

Tat'yana G. Nerush

PhD in Pedagogy, associate Professor,
Associate Professor of the Department of state, municipal and personnel management,
Socio-economic Institute,
Saratov state technical University named after Yu.A. Gagarin,
410003, 89 Radishcheva st., Saratov, Russian Federation;
e-mail: tgner@mail.ru

Anton A. Nerush

Master student,
Saratov National Research State University named after N.G. Chernyshevsky,
410012, 125, Bolshaya Kazachya st., Saratov, Russian Federation;
e-mail: antonnertakagi@gmail.com

Abstract

The purpose of the article is to present an analysis of modern foreign and domestic analytical reviews, reports, press releases, empirical studies on the problem of professional burnout of personnel of organizations. The professional activities of the personnel of modern organizations are implemented in the new realities of the digitalization of society and the digital transformation of the economy, in circumstances of chronic stress (informational, professional, communicative, digital, technostress, stress due to coronavirus, social distancing and remote work), which requires maximum mobilization of the adaptive potential personality and the need to respond quickly to ongoing changes. The results of the theoretical analysis made it possible to record the widespread occurrence of professional burnout of personnel of organizations with a tendency to increase in the vector of digitalization, digital transformation, pandemic and remote work, as well as to identify the main factors of professional burnout. The main factors of burnout in the modern workplace are unfair pay, unreasonable workload, excessive overtime, poor management, and ineffective communication. In the context of digitalization and digital transformation - a combination of lack of time, work overload and round-the-clock employee availability caused by the use of digital tools.

In a pandemic and remote work - social isolation, excessive workload and blurring the boundaries between work and home, between personal and work space. It is noted that the new working conditions require from employees a fundamentally new attitude to the organization of personal and work space and time, a change in their lifestyle. The data obtained can be used to prevent burnout of personnel.

For citation

Nerush T.G., Nerush A.A. (2020) Problema professional'nogo vygoraniya v kontekste tsifrovizatsii i tsifrovoi transformatsii, pandemii i udalenoj raboty [The problem of professional burnout in the context of digitalization and digital transformation, pandemic and remote work]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 9 (5A), pp. 89-97. DOI: 10.34670/AR.2020.60.19.012

Keywords

Burnout, digitalization, digital transformation, pandemic, remote work, personnel of organizations.

References

1. *Bolee 50% IT-specialistov stakivajutsja s professional'nyj vygoraniem* (2019) [More than 50% of IT professionals experience burnout]. URL: <https://www.itweek.ru/management/news-company/detail.php?ID=205051> (date of the application 20.09.2020).
2. Bunina V. (2020) *Jemocional'noe vygoranie: v Google i Facebook ustali rabotat' iz doma* [Burnout: Google and Facebook are tired of working from home] *Gazeta.ru*. URL: <https://www.gazeta.ru/tech/2020/10/19/13323997/exhaustion.shtml> (date of the application 20.10.2020).
3. Bradford L. (2018) *Why We Need To Talk About Burnout In The Tech Industry* // *Forbes*, 10.06.2018. URL: <https://www.forbes.com/sites/laurencebradford/2018/06/19/why-we-need-to-talk-about-burnout-in-the-tech-industry/?sh=3ec8e5414063> (date of the application 06.10.2020).
4. *Vygoranie na rabote stavit pod ugrozu bezopasnost' predpriyatij // Opros Symantec* (2019) [Burnout at work endangers the safety of enterprises // Symantec Survey] URL: <https://www.securitylab.ru/news/499606.php> (date of the application 16.09.2020).
5. *Employee Burnout: Causes and Cures*. Report // Gallup. URL: <https://www.gallup.com/workplace/282659/employee-burnout-perspective-paper.aspx> (date of the application 16.09.2020).
6. *Global Human Capital Trends 2014: Engaging the 21st-century workforce*, Deloitte Consulting LLP and Bersin by Deloitte, Deloitte University Press, 2014. URL: <http://www2.deloitte.com/global/en/pages/human-capital/articles/human-capital-trends-2014.html>. (date of the application 16.09.2020).
7. Hansen B. (2018) Burnout and anxiety: since when has work stress been the norm? // *Wrike*. URL: <https://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/> (16.09.2020).
8. Hickman A., Wigert B. (2020) Lead Your Remote Team Away From Burnout, Not Toward It GALLUP URL: <https://www.gallup.com/workplace/312683/lead-remote-team-away-burnout-not-toward.aspx> (date of the application 16.09.2020).
9. *Jekonomicheskie i social'nye posledstviya koronavirusa v Rossii i v mire. Ezhenedel'nyj analiticheskij bjulleten'* [Economic and social consequences of coronavirus in Russia and in the world. Weekly analytical newsletter] URL: <https://www.hse.ru/corona/> (дата обращения 06.10.2020).
10. Korjakina V. *Najti al'ternativu podvigam: kak ustanovit' i obezvredit' jemocional'noe vygoranie u zhenshhin* (2020) [Finding an alternative to exploits: how to stop and neutralize burnout in women]. *Forbes*. URL: <https://www.forbes.ru/forbes-woman/405005-nayti-alternativu-podvigam-kak-ustanovit-i-obezvredit-emocionalnoe-vygoranie> (date of the application 16.09.2020).
11. *Mezhdunarodnaja klassifikacija boleznej: «professional'nyj sindrom» jemocional'nogo vygoraniya* (2019) [International classification of diseases: "professional syndrome" of emotional burnout]. World health organization. // URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/ru/ (date of the application 16.09.2020).
12. Mihajlova O. B., Chizhevskij A. V. (2020) *Osobennosti pojavlenij jemocional'nogo vygoraniya u bankovskih sluzhashhih, rabotajushhih udaljonno v period pandemii* [Features of manifestations of emotional burnout in bank employees working remotely during a pandemic]. In: *Human capital*, 2020, № 10(142). PP.250-258.

13. Miljuhina M. (2020) *Ja zhivu na rabote! Recepty terapii i profilaktiki vygoranija «na udalenke»* [I live at work! Recipes for therapy and prevention of burnout "at a distance"]//IBS, 04/09/20 URL: <https://ibs.ru/media/media/ya-zhivu-na-rabote-retsepty-terapii-i-profilaktiki-vygoraniya-na-udalenke/> (date of the application 06.10.2020).
14. *New Survey Reveals 60% of Office Workers Turn to Paper for Peak Productivity*// Howlifeunfolds. URL: <https://www.howlifeunfolds.com/workplace-productivity-report><https://www.wrike.com/ru/blog/vygoranie-na-rabote/> (date of the application 16.09.2020).
15. Oleshko E. V. (2019) *Professional'noe vygoranie zhurnalista cifrovoj jepohi: prichiny i sledstviya* [Burnout of a digital journalist: causes and effects]. In: *Cifrovizacija kommunikativno-kul'turnoj pamjati: rol' zhurnalistiki kak social'nogo instituta [Digitalization of communicative and cultural memory: the role of journalism as a social institution]* .—P. 1.—Ekaterinburg. PP. 60-64.
16. Suseeva D. *Jemocional'noe vygoranie: fakty, mify i cifry* [Burnout: facts, myths and numbers] // RBC. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752><https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752> (date of the application 16.09.2020)
17. *Tjazhkiy trud, bednost' i starost': tri prichiny boleznej v Rossii* [Hard work, poverty and old age: three causes of disease in Russia]. In: *VCIOM* [Russian Public Opinion Research Center] № 3954. 16.05.2019. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9687> (date of the application 06.10.2020).
18. Wigert B., Robison J. *Remote Workers Facing High Burnout: How to Turn It Around* // GALLUP. October 30, 2020. URL: https://www.gallup.com/workplace/323228/remote-workers-facing-high-burnout-turn-around.aspx?fbclid=IwAR28LIIGui9Pd8YTzRzYkuSASTB5ndHesixQR1wq8js_IHpz_a7lzyYc3M (date of the application 16.11.2020).