

ТОКСИЧНЫЕ СОВЕТЫ: ПОЧЕМУ ПРОГРАММИСТЫ САМЫЕ КАПРИЗНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

А. А. Козлова, В. Ф. Турыгина

Институт экономики и управления

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина

Екатеринбург, Россия

v.f.volodina@urfu.ru

Аннотация. Получение токсичных советов не только не помогает при изучении информационных технологий, но и отталкивает начинающих пользователей/разработчиков, что приводит к элитизации сообщества ИТ-специалистов. Токсичная организация работы приводит к неустойчивым результатам деятельности.

Ключевые слова: токсичность; информационные технологии; элитизация; нормализация; синдром самозванца

Сложно найти сферу жизни человека, которую не застигла цифровизация: все бизнес-процессы так или иначе перестраиваются с применением информационных технологий. Со стороны может показаться, что работа программистов, тестировщиков, аналитиков и архитекторов информационных систем не требует больших усилий, но рынок труда в данной сфере находится в постоянном дефиците специалистов. Действительно, ходят легенды о высоких требованиях профессиональных разработчиков к организации рабочего процесса. Почему, несмотря на достаточно низкий порог входа, наблюдается нехватка специалистов? Ответ на этот вопрос кроется в деталях: желающих стать специалистом в информационных технологиях может быть немало, но людей, обладающих соответствующим темпераментом, силой воли и желанием учиться, гораздо меньше.

Поскольку информационный мир постоянно меняется, составить всеобъемлющий учебник в данной сфере не представляется возможным. Так, любому новичку в сфере информационных технологий предстоит научиться навигации в просторах Интернета, понять, где можно получить актуальную и достоверную информацию и как правильно задавать вопросы. Иногда начинающие разработчики могут столкнуться с вопросами, которые поставят в тупик даже более опытных специалистов, вопросами, на которые нет прямого ответа, и тогда взаимодействия с ИТ-сообществом не избежать. В таких случаях как раз испытывается психологическая устойчивость желающих получить знания в данной сфере: далеко не все профессионалы обладают хорошими коммуникационными способностями. Зачастую тем, кто хочет построить карьеру, связанную с информационными технологиями, приходится сталкиваться

с микроагрессиями со стороны более опытных специалистов.

Предполагается, что получение токсичных советов не только не помогает при изучении информационных технологий, но и отталкивает начинающих пользователей/разработчиков, что приводит к элитизации сообщества ИТ-специалистов.

А. Понятие токсичности и её проявления в сфере разработки

За последние годы немало говорят о токсичности — качестве человека или группы людей (а также окружающей среды или коммуникации), которое проявляется в процессе общения и из-за которого окружающие могут чувствовать себя некомфортно [1]. Можно сказать, что это понятие описывает неспровоцированную агрессию, излишнее проявление чувств по отношению к нейтральной теме. Каждый человек по-своему определяет, что для него представляет опасность-токсичность, так же, как и человек определяет свои уровни комфорта.

В сфере информационных технологий, в частности, разработки, токсичность может наблюдаться и в процессе обучения, и на рабочем месте. Разделим эти проявления на активные и пассивные. К активным можно отнести токсичность тона [2]:

1) Снисходительный/раздражённый/надменный тон (часто сопровождается замечаниями к ошибкам в пунктуации/грамматике собеседника).

2) Излишне прямой тон (высказывания наподобие «Ваше решение абсолютно неверно» или «Google в помощь» без предложения альтернативного решения).

3) Пессимистичный тон («Зачем Вы используете данную утилиту? Она Вам не поможет»).

Пассивная токсичность обычно связана с желанием новичка/работника/работодателя получить максимальный результат за наименьший промежуток времени. Токсичная производительность, как правило, приводит к неустойчивым результатам деятельности [3].

В. Точки зрения

Далеко не все люди воспринимают тему токсичности однозначно, особенно когда разговор касается процесса обучения. В рамках данного исследования был произведён опрос 25 человек разных возрастов с целью выяснить, как различается опыт получения знаний об информационных технологиях у людей на разных этапах профессионального пути (на Рисунке 1 показаны сферы деятельности респондентов).

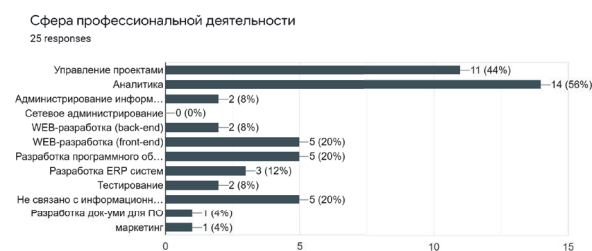


Рис. 1. Сферы профессиональной деятельности респондентов

Большей части участников опроса нередко приходится изучать информацию в сфере информационных технологий. 64 % участников опроса сталкивалось с непреодолимыми проблемами в процессе получения знаний (Рисунок 2).

Бывали ли с Вами случаи, когда из-за сложности документации/отсутствия информации и поддержки в Интернете Вы отказывались от пр...ПО/нотации или использования оборудования?
25 responses

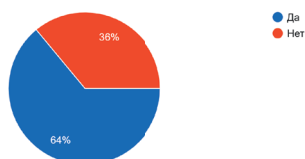


Рис. 2. Доля участников опроса, не продолживших изучение определённых технологий из-за отсутствия поддержки

Для поиска информации респонденты, как правило, используют поисковые системы (92 %), обращаются к преподавателям/более опытных знакомым (36 %), читают учебники/документацию (32 %). 7 из 25 участников опроса утверждают, что задают вопросы на форумах. На Рисунке 3 показаны основные источники информации (некоторые

респонденты упомянули применение форумов 1С, а также каналов на YouTube).

Как часто при поиске информации вы используете следующие информационные ресурсы?



Рис. 3. Частота применения форумов участниками опроса

Половина участников опроса отметила, что в процессе поиска информации на форумах в той или иной мере периодически встречались нарушения тона, описанные выше. Причём к наиболее «токсичными» источникам, судя по ответам респондентов, можно отнести форумы 1С, cyberforum.ru и mail.ru, а также в какой-то мере habr.com. Люди, применяющие stackoverflow, реже всего сталкивались с токсичными ответами. Интересным наблюдением оказался факт того, что почти половина респондентов (44 %) — люди старше 22 лет (как правило, получившие высшее образование) — находили такие ответы эффективными в процессе обучения. При этом наблюдалась следующая закономерность: эти люди чаще всего указывали mail.ru как основной источник получения информации. Аргументом за применение некоторой степени гейткиппа при ответе на вопросы была важность обучения начинающих специалистов самостоятельности. Однако большая часть участников опроса высказывали мнения, что ответы на вопросы в сфере IT должны быть точными, чёткими, лаконичными и не нести в себе эмоциональную нагрузку.

С. Опасность нормализации токсичности

Некоторые участники опроса упомянули, что несмотря на то, что они не верят в эффективность эмоционально-окрашенных ответов на вопросы начинающих разработчиков, они предпочитают игнорировать их, а в некоторых случаях даже отвечать подобным образом. Можно предположить, что из-за нормализации определённого тона общения среди IT-специалистов, многие просто не замечают, что их ответы отпугивают менее опытных людей.

В обществе существует определённая элитизация профессионалов в сфере информационных технологий, чьи знания многие опытные специалисты других сфер считают абсолютно недостижимыми, что уж говорить о молодых людях, вы-

бирающих будущую профессию. Это приводит к недостатку кадров в сфере разработки информационных систем. А значит, работодатели будут ожидать большего эффекта от меньшего количества сотрудников, покупать их профессиональность в ущерб физическому и психологическому здоро-

вью. Данное исследование показало, что тяжелее всего реагируют на «токсичность» студенты, начинающие специалисты в возрасте от 17 до 22 лет. Дискомфорт от токсичных советов испытывают те, кто только что начал (или не начал) свой карьерный рост.

Библиографический список

1. Theory&Practice, Александра Иваницкая, “Внимание, опасно: что такое токсичность и почему все о ней говорят”, 2 июня 2021 (URL: <https://theoryandpractice.ru/posts/19063-vnimanie-opasno-chto-takoe-toksichnost-i-pochemu-vse-o-ney-govoryat>).
2. Compassionate Coding, April Wensel, “Tech has a Toxic Tone Problem — Let’s Fix It! ”, August 25, 2016 (URL: <https://compassionatecoding.com/blog/2016/8/25/tech-has-a-toxic-tone-problemlets-fix-it>).
3. Tasos Stamadianos, “Why is software development so toxic?”, 2021 (URL: <https://tasos.ca/posts/software-dev-toxicity>).