

## ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ИНТОЛЕРАНТНОСТИ К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

СУНЦОВА Яна Сергеевна

кандидат психологических наук, доцент  
доцент кафедры общей психологии  
Удмуртский государственный университет  
г. Ижевск, Россия

*В работе представлены результаты исследования эмоционального выгорания медицинских работников с разным уровнем интолерантности к неопределенности. Установлено, что у медицинских работников с высоким уровнем интолерантности к неопределенности выше такие показатели эмоционального выгорания как «неудовлетворенность собой», «редукция профессиональных достижений», «эмоциональный дефицит», а также у них выше сформированность фазы эмоционального выгорания «напряжение».*

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, интолерантность к неопределенности, медицинские работники.

Начало третьего десятилетия XXI в. встретило нас пандемией новой коронавирусной инфекции. Этот период, несомненно, можно назвать неопределенным и турбулентным. И, именно он продемонстрировал нам особую важность медицинского персонала в обществе [1]. Часто медицинским работникам приходится работать в условиях неопределенности: не всегда можно предугадать ход заболевания или точно определить причину болезни [3]. Уровень толерантности к неопределенности может определять способность медицинских работников эффективно работать в таких условиях и избежать профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание – это комплекс психологических, эмоциональных и поведенческих реакций на длительный стресс, который возникает в результате выполнения профессиональных обязанностей [2]. Медицинские работники являются одной из групп риска по формированию данного состояния, развитие которого может привести к негативным последствиям, как для самого медицин-

ского работника, так и для пациентов, поскольку снижается качество не только профессиональных манипуляций, но и ухудшается психологический контакт с пациентом [4].

Цель исследования: изучение особенностей эмоционального выгорания медицинских работников с разным уровнем интолерантности к неопределенности.

В исследовании были использованы методики: «Толерантность к неопределенности» (С. Баднер, К. Хал), «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко). Результаты исследования обрабатывались методами описательной статистики (среднее арифметическое); U-критерий Манна Уитни.

В исследовании приняли участие 60 медицинских работников (врачи – 22 человека, медсестры – 38 человек). Стаж профессиональной деятельности: от 5 до 14 лет (Mcp.=9,2). Возраст испытуемых: от 25 до 38 лет (Mcp.=32,8).

На первом этапе выявлено две группы испытуемых, отличающихся по выраженности интолерантности к неопределенности (таблица 1).

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНТОЛЕРАНТНОСТИ  
К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ (ИкН) МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ**

Показатели	Среднее значение (уровень выраженности)	
	Первая группа (31 чел.)	Вторая группа (29 чел.)
Восприятие новизны проблемы	14,8 (сред. ур.)	17,83 (сред. ур.)
Восприятие сложности проблемы	33,36 (сред. ур.)	41,03 (выс. ур.)
Восприятие неразрешимости проблемы	11,66 (сред. ур.)	13,93 (сред. ур.)
Общий показатель ИкН	59,83 (сред. ур.)	72,8 (выс. ур.)

Установлено, что медицинские работники 1-ой и 2-ой групп периодически испытывают затруднения с поиском способов решений той или иной задачи в изменчивых, противоречивых ситуациях, в некоторых ситуациях склонны отдавать предпочтение привычным, а не новым ситуациям (показатель «новизна проблемы»); характеризуются склонностью избегать неопределенных событий, переживают, когда необходимо искать выход в неожиданной ситуации (показатель «неразрешимость проблемы»). Медицинские работники 1-ой группы предпочитают решать более простые проблемы, но, если возникает такая необходимость берутся за решение проблем не имеющих единственного решения (показатель «сложность проблемы»); медицинские работники 2-ой группы предпочитают избегать решение проблем, которые трудны для их понимания и не имеют единственного решения (показатель «сложность проблемы»). Показатель ИкН у медицинских работников 1-ой группы выражен

на среднем уровне, у медицинских работников 2-ой группы на высоком уровне.

Достоверно значимые различия по критерию Манна-Уитни выявлены по всем показателям ИкН, выраженность которых достоверно выше у медицинских работников второй группы. Они чаще испытывают затруднения с поиском ответов и способов решений той или иной задачи в изменчивых, противоречивых ситуациях (показатель «новизна проблемы»,  $U=264,500$ ;  $p=0,006$ ); чаще избегают решение проблем, которые трудны для их понимания и не имеют единственного решения (показатель «сложность проблемы»,  $U=113,500$ ;  $p=0,0001$ ); склонны отдавать предпочтение привычным ситуациям, (показатель «неразрешимость проблемы»,  $U=276,500$ ;  $p=0,01$ ); труднее переносят неопределенные ситуации (показатель «ИкН»,  $U=6,500$ ;  $p=0,0001$ ).

На втором этапе исследования изучено эмоциональное выгорание медицинских работников двух групп (таблица 2).

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Показатели	Среднее значение (уровень выраженности)	
	1 гр. (со сред. уровнем ИкН)	2 гр. (с выс. уровнем ИкН)
Переживание психотравмирующих обстоятельств	15,06 (сред.ур.)	15,9 (сред.ур.)
Неудовлетворенность собой	13,63 (сред.ур.)	19,03 (выс.ур.)
Загнанность в клетку	15,36 (сред.ур.)	16,86 (выс.ур.)
Тревога и депрессия	14,866 (сред.ур.)	15,3 (сред.ур.)
<i>НАПРЯЖЕНИЕ</i>	<i>58,93 (сред.ур.)</i>	<i>71,73 (выс.ур.)</i>
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	16,63 (выс.ур.)	15,8 (сред.ур.)
Эмоц.-нравственная дезориентация	13,83 (сред.ур.)	15,2 (сред.ур.)
Расширение сферы экономии эмоции	15,5 (сред.ур.)	15,83 (сред.ур.)
Редукция проф. обязанностей	14,8 (сред.ур.)	21,26 (выс.ур.)
<i>РЕЗИСТЕНЦИЯ</i>	<i>60,76 (сред.ур.)</i>	<i>68,1 (выс.ур.)</i>
Эмоциональный дефицит	13,66 (сред.ур.)	19,13 (выс.ур.)
Эмоциональная отстраненность	14,4 (сред.ур.)	14,76 (сред.ур.)
Личностная отстраненность	12,33 (сред.ур.)	13,26 (сред.ур.)
Психосоматические и психовегетативные нарушения	15,23 (сред.ур.)	14,73 (сред.ур.)
<i>ИСТОЩЕНИЕ</i>	<i>55,63 (сред.ур.)</i>	<i>61,9 (выс.ур.)</i>
Общий показатель эмоц. выгорания	175,33 (сред.ур.)	210,9 (выс.ур.)

По результатам исследования эмоционального выгорания медицинских работников со средним уровнем ИкН установлено, что большинство симптомов эмоционального выгорания имеют средний уровень выраженности и относятся к категории складывающихся симптомов, за исключением симптома «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», который выражен на высоком уровне. По результатам исследования эмоционального выгорания медицинских работников с высоким уровнем ИкН установлено, что четыре из двенадцати симптомов имеют высокий уровень выраженности, то есть относятся к категории сформировавшихся, это такие симптомы как «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональный дефицит».

Достоверно значимые различия по критерию Манна-Уитни выявлены по пяти показателям эмоционального выгорания, выражен-

ность которых выше у медицинских работников второй группы. У них выше интегральный показатель эмоционального выгорания ( $U=139,000$ ;  $p=0,0001$ ); они больше, чем медицинские работники первой группы, не удовлетворены собой, выбором сферы профессиональной деятельности, и выполняемой работой ( $U=234,000$ ;  $p=0,001$ ); они чаще проявляют стремление облегчить или сократить профессиональные обязанности, которые требуют эмоциональных затрат ( $U=209,500$ ;  $p=0,0001$ ); чаще испытывают ощущение, что не в состоянии соучаствовать и сопереживать своим пациентам, чаще, чем медицинские работники первой группы, проявляют раздражительность, резкость, грубость ( $U=241,000$ ;  $p=0,002$ ).

Таким образом, в ходе проведенного исследования установлено, что у медицинских работников с высоким уровнем ИкН выше интегральный показатель эмоционального выгорания; они больше, чем медицинские работники

со средним уровнем ИкН не удовлетворены собой, выбором сферы профессиональной деятельности, и выполняемой работой; чаще проявляют стремление облегчить или сократить профессиональные обязанности, которые тре-

буют эмоциональных затрат; чаще испытывают ощущение, что эмоционально не могут помогать своим пациентам, не в состоянии сопереживать им; чаще проявляют раздражительность, резкость, грубость в отношениях.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аксенова Е.И., Шкрумяк А.Р. Профессиональное выгорание медицинских работников в период пандемии // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко. – 2021. – № 4. – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnoe-vygoranie-meditsinskih-rabotnikov-v-period-pandemii>.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
3. Баженова Н.Г., Орлова Н.М., Окунева Н.В. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинских работников // АНИ: педагогика и психология. – 2018. – № 2(23). – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnyy-stress-i-emotsionalnoe-vygoranie-meditsinskih-rabotnikov>.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психологическое здоровье / под ред. Г. Никифорова. – СПб.: Изд-во СПб ГУ, 2000. – С. 68-463.

## EMOTIONAL BURNOUT OF MEDICAL WORKERS WITH DIFFERENT LEVELS OF INTOLERANCE TOWARDS UNCERTAINTY

**SUNTSOVA Yana Sergeevna**

Candidate of Sciences in Psychology, Associate Professor  
Associate Professor of the Department of General Psychology  
Udmurt State University  
Izhevsk, Russia

---

*The paper presents the results of a study of the emotional burnout of medical workers with different levels of tolerance to uncertainty. It has been established that medical workers with a high level of tolerance to uncertainty have higher indicators of emotional burnout such as «dissatisfaction with themselves», «reduction of professional achievements», «emotional deficit», and they also have a higher formation of the «stress» phase of emotional burnout.*

**Keywords:** emotional burnout, intolerance to uncertainty, medical professionals.

---