

УДК: 615.1:159.9.072:37.06

СИНДРОМ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАЦІВНИКІВ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

А.А. Котвіцька, Н.О. Пузак, О.А. Пузак

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Резюме: У статті проаналізовано причини виникнення синдрому «професійного вигорання» у працівників, діяльність яких пов'язана з наданням допомоги людям, зокрема, у працівників аптек.

Ключові слова: синдром професійного вигорання, стрес, провізор, фармація, аптека.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних умовах професійна діяльність працівників аптек та фармацевтичних фірм суттєво змінилась. Незрівнянно зросли вимоги, як до особи, так і до професійного рівня провізорів та фармацевтів. Відповідно збільшились і психологічні навантаження і, як наслідок, в рази збільшилась кількість стресових ситуацій на робочому місці. Спеціалісти, при виконанні своїх професійних обов'язків, нажаль, не часто звертають увагу на втомлюваність, роздратованість і надмірну тривогу. Тим часом, накопичувані стреси, що визначені терміном «вигорання», здатні призвести до серйозних ускладнень [1,7].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Термін «вигорання» (burnout) у значенні «згорання на роботі» спочатку використовувалось для визначення стану емоційного виснаження, яке з'являється у людей середнього віку, що зайняті в галузі надання допомоги іншим людям. На сьогодні феномен «професійного вигорання» визначається як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що зачіпає

особистість у цілому, руйнуючи її та негативно впливаючи на ефективність професійної діяльності. [5]

Перші роботи за даною проблемою з'явилися у 70-і роки минулого століття у США. Х. Фреденбергер, американський психіатр, уперше описав психологічний стан здорових людей, які мали тісне спілкування з клієнтами, пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги [4].

На сьогоднішній день у науковій літературі існує ціла низка визначень вигорання і, зокрема, у відношенні до діяльності вразливих груп населення. Згідно з визначенням Х. Фреденбергера, «професійне вигорання є виснаженням енергії у професіоналів соціальної допомоги, коли вони почувуються перевантаженими проблемами інших людей».

Деякі вчені, у тому числі М. Кінг, опротестовували даний термін через його невизначеність та часткову схожість зі спорідненими поняттями, такими як посттравматичний стресовий розлад, депресія. Л. Морроу розглядав названі прояви як «дивну психіатричну химеру».

У 1981р. була надрукована наукова праця американських психологів К. Маслач та С.Е. Джексона у якій можливість психічного вигорання обмежувалась лише представниками комунікативних професій. Автори розробили опитувальник, згідно з яким проводили дослідження. У відповідності з їх підходом «синдром психічного вигорання» являє собою тривимірний конструктор, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації (тенденція генерувати в собі негативне відношення до клієнтів), редуціювання особистих досягнень (негативна оцінка своїх професійних умінь, гідності, обмеження можливостей, зняття відповідальності з себе та перекладання її на інших).

Японські дослідники вважають, що для визначення емоційного вигорання трьохфакторну модель К. Маслач слід доповнити четвертим чинником «Involvement» (залежність, залученість), який характеризується

головним болем, порушенням сну, дратівливістю, а також наявністю хімічної залежності (алкоголізм, табакокуріння) [7,8].

Значний вклад у розвиток даної теорії привнесли й вітчизняні вчені. Зокрема, В.В. Бойко у структурі емоційного вигорання виділив три фази:

1 фаза - напруги, для якої характерним є переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, тривога і депресія.

2 фаза - резистенції, що характеризується неадекватним вибірковим емоційним реагуванням, емоційно-моральною дезорієнтацією, розширенням меж економії емоцій, редукцією професійних обов'язків.

3 фаза - виснаження – характеризується емоційним дефіцитом, емоційною відчуженістю, особистісною відчуженістю, (деперсоналізацією), психосоматичними та психовегетативними порушеннями.

Серед працівників, що у найбільшій мірі піддаються ризику професійного вигорання, виділяють п'ять основних категорій:

- співробітники, які за різновидом своєї професійної діяльності вимушені багато спілкуватися з незнайомими людьми (особливо інтроверти, а також з індивідуальними психологічними особливостями, що не співпадають з професійними вимогами комунікативних професій).

- спеціалісти, що постійно відчують внутрішньоособистісний конфлікт (жінки, яких хвилюють внутрішні протиріччя між роботою та сім'єю).

- працівники, професійна діяльність котрих відбувається в умовах хронічного страху втрати робочого місця.

- молоді спеціалісти, що потрапили до незвичних обставин і змушені проявляти високу ефективність у роботі, відчуючи свою некомпетентність.

- працівники, що проживають у великих мегаполісах [6] .

ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ ТА ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Вигорання також визначається як характерна проблема для працівників фармацевтичного сектору галузі охорони здоров'я, оскільки фармацевтичні працівники найчастіше несуть тягар «вантажу спілкування» і вимушені постійно знаходитись у гнітючій атмосфері чужих негативних емоцій, втішати співбесідників або можуть стати мішенню для роздратованих, агресивних відвідувачів. Загальновідомим є той факт, що за своєю психологічною організацією людина не може залишатися байдужою до емоційних проявів з боку оточуючих і, як би сама переживає чужі проблеми. Професійна відповідальність ускладнює ступінь хвилювання та психічної напруги. Наслідком усього цього може стати як погіршення власного здоров'я, так і стійке зниження результатів роботи. [2]

Метою нашого дослідження стало вивчення прояву синдрому «професійного вигорання» у працівників, діяльність яких пов'язана з наданням допомоги іншим людям, зокрема у працівників аптек. Для розв'язання поставленої мети, нами визначено наступні завдання:

- провести теоретичний аналіз сучасного стану проблеми «професійного вигорання» та основних підходів до вивчення даного феномену;
- виявити рівень «професійного вигорання» серед працівників фармацевтичної галузі;
- встановити причини синдрому «професійного (емоційного) вигорання» у працівників аптек.

Теоретичною та методологічною основою дослідження слугувала наукова література, аналітичні галузеві статті, статистичні дані. Для математико-статистичної обробки результатів дослідження використано табличний процесор Microsoft Office Excel 2007.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Розвитку синдрому «професійного вигорання» у працівників фармацевтичних фірм та аптек сприяють постійні стресові ситуації. Так

провізор, спілкуючись з відвідувачем аптеки, неминуче занурюється в сутність його проблем, знаходячись у процесі соціальної взаємодії з хворим.

На загальну картину стану фармацевтичних працівників суттєво впливають морально-психологічні фактори. Основні види факторів представлено на рис. 1.

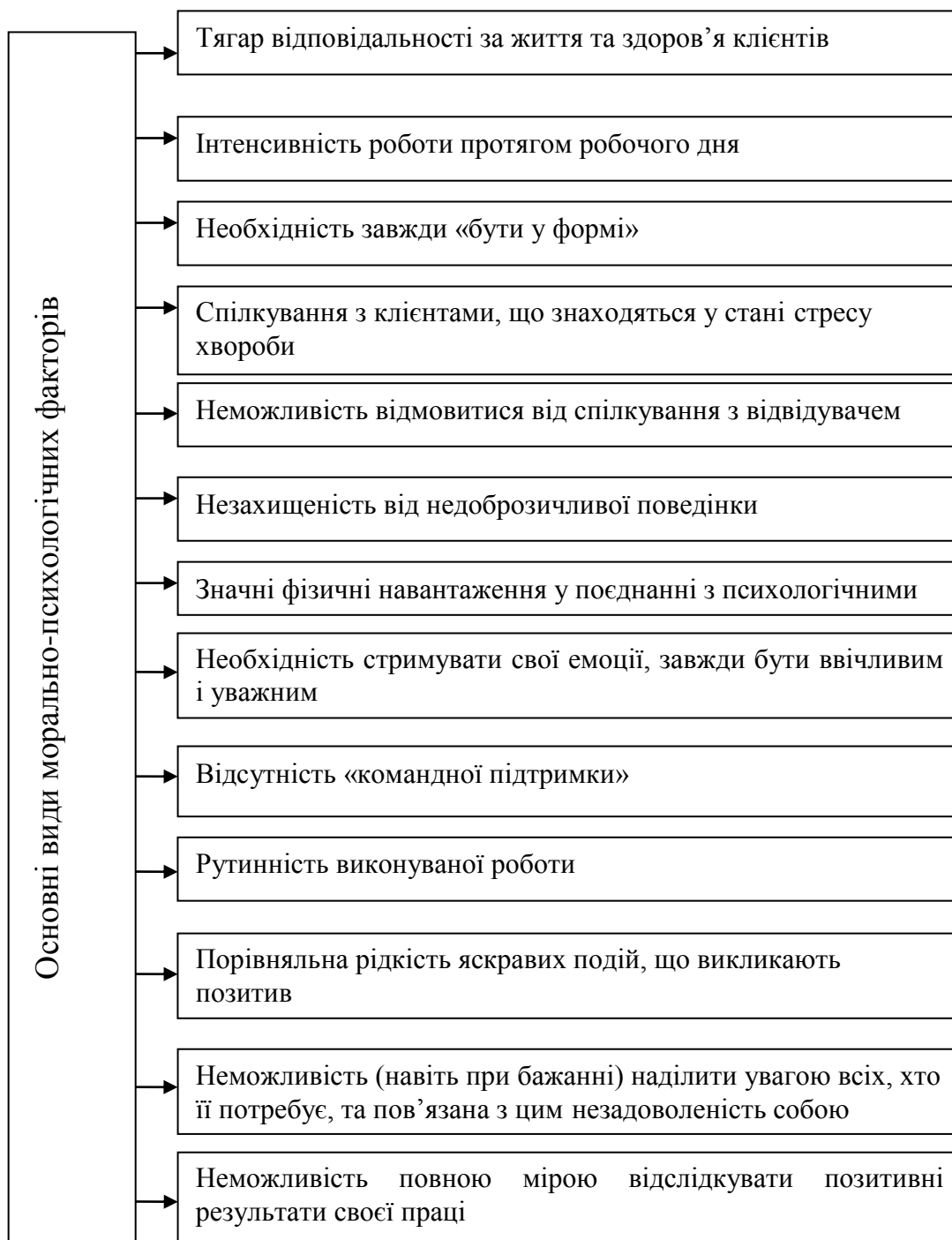


Рис.1 Основні види морально-психологічних факторів, що впливають на діяльність фармацевтичних працівників.

Таким чином, процес професійного вигорання призводить до передбачуваних наслідків: розвитку негативного відношення до клієнтів, до роботи, організації в цілому, а також до поведінкових наслідків, як на рівні окремого працівника, так і на рівні організації.

Серед чинників, що впливають на виникнення синдрому «вигорання» розрізняють особистісні та ситуативні. За результатами емпіричних досліджень, ситуативні чинники впливають у більшій мірі на психічне виснаження, ніж особистісні. Особливо вразливими є ті співробітники, які відчують надто великі робочі навантаження та міжособистісні конфлікти протягом тривалого часу.

Необхідно зазначити, що психічне виснаження, у свою чергу, програмує професійний стрес, який представляє собою проблему не стільки «важких» людей, скільки «важких» (невирішених) ситуацій у взаємовідносинах і структурі міжособистісної взаємодії, нечіткого визначення соціальних ролей і функцій, недостатньої емоційної підтримки з боку колег та керівництва.

У ході проведення досліджень прояву синдрому «професійного вигорання» нами була розроблена анкета та проведено анкетне опитування працівників аптек. В анкетуванні прийняли участь 50 провізорів трьох аптечних мереж України віком від 22 до 37 років. Серед них 84% склали жінки, 16% - чоловіки. Більшість з респондентів (68%) мають закінчену вищу освіту, 10% - не закінчену вищу освіту, 22% - середню спеціальну освіту. Посаду провізора обіймали 58% опитаних, а фармацевта – 42%.

За рівнем доходу респонденти розподілилися на п'ять груп: до 1 тис.грн. – 10%; від 1 тис. до 2 тис.грн. – 22%; від 2 тис. до 3 тис.грн. – 33%; від 3 тис. до 4 тис.грн. – 20% і більше 5 тис.грн. - 15%.

За результатами анкетування встановлено, що більшість (86%) не задоволені розміром оплати праці і вважають, що співвідношення емоційних та професійних витрат до матеріального заохочення надто занижені.

Конфлікти, які виникають з відвідувачами (89% респондентів їх мали) у процесі професійного спілкування, зменшують задоволеність результатами своєї роботи, негативно діють на настрій та результативність роботи. При цьому, анкетовані, що відчують свою провину у конфліктних ситуаціях (майже 60%), прагнуть рідше приймати у них участь, ніж ті, що такої провини не відчують.

На питання «Чи страждають респонденти від синдрому професійного вигорання?» - 72% дали позитивну відповідь; 100% таких респондентів є жінки. Решта, 28% опитаних, надали негативну відповідь. Пов'язуючи прояви синдрому «професійного вигорання» з тривалістю робочого дня, було встановлено, що у 48 респондентів (96%) робочий тиждень тривав більше, ніж 36 годин і вони знаходились у стані значної психологічної напруги, втоми.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК

Зважаючи на викладене вище, можна зробити наступні висновки:

1. Прояви синдрому «професійного вигорання» у працівників аптек мають місце і знаходяться у прямій залежності від тривалості робочого тижня та напруженості і конфліктності робочого дня.
2. За статевою приналежністю більш схильними до виникнення синдрому «професійного вигорання» у колі фармацевтичних працівників є жінки.
3. «Вигорання» як синдром, є достатньо небезпечним для працівників аптек, оскільки поява такого синдрому викликає плинність кадрів, порушення дисципліни, погіршення стану здоров'я співробітників, а також негативно впливає на якість надання медичної та фармацевтичної допомоги і послуг, погіршуючи рівень сервісу, що, в свою чергу, знижує рівень конкурентоздатності підприємства.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологи, 2005. - №2. – С. 96-104.
2. Борщева Н.М. Проблема профессионального выгорания / Н.М. Борщева // Социальная работа в условиях кризиса: социальные аспекты связи поколений: сборник тезисов научных работ участников 2-ой Всероссийской научно-практической конференции (г. Екатеринбург, 22 апреля 2010г.). – Екатеринбург: Министерство образования и науки Российской Федерации ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», 2010г. – С.2-4.
3. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336с.
4. Зеер Э.Ф. «Психологические факторы профессиональной деформации»/ [Электронный ресурс]
[//http://www.oim.ru/reader@nomer=450.asp](http://www.oim.ru/reader@nomer=450.asp)
5. Крайг Г. Психология развития. / Г. Крайг. – СПб.: Питер, 2000. – 992с.
6. Куликов Н.Е. Здоровье и субъективное благополучие личности // Н.Е. Куликов / Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова – СПб.: Питер, 2000, – С.405-442.
7. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001 – Т.22, №1. – С. 90-101
8. Kosyaschnikova T.V. Professional burnout syndrome employees of pharmaceutical production / T.V. Kosyaschnikova, N.A. Puzac // Topical issues of new drugs development: Abstracts of International Scientific And Practical Conference Of Young Scientists And Student (April 23, 2015). – Kh.: Publihing Office NUPh, 2015. – P.486-487.
9. Maslach Cr/ Burnout: A multidimensional perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W. B.

Shufeli, Cr. Maslach, T. Marek. Washington DC: Taylor, Trancis, 1993.
P.19-32.

УДК: 615.1:159.9.072:37.06

The article analyzes the causes of the syndrome of "burnout syndrome" among workers whose activities are related to the provision of assistance to people in particular, employees of pharmacies.

Key words: burnout, stress, pharmacist, pharmacy, pharmacy.

УДК: 615.1:159.9.072:37.06

В статье проанализированы причины возникновения синдрома «профессионального выгорания» у работников, деятельность которых связана с оказанием помощи людям, в частности, у работников аптек.

Ключевые слова: синдром профессионального выгорания, стресс, провизор, фармация, аптека.