

УДК 159.9

З.П. Куземчак

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ПЕРЕДУМОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Z.P. Kuzemchak

PREREQUISITES FOR PROFESSIONAL BURNOUT OF PHARMACEUTICAL BUSINESS WORKERS

В умовах сучасного світу, що зумовлює певні нововведення в організаційні та освітні проекти, зростають вимоги до професійності працівників фармацевтичного бізнесу. Збільшення психологічних навантажень та стресових ситуацій на робочому місці призводять до серйозних ускладнень, в тому числі і до емоційного вигорання. Збереження психічного здоров'я провізорів, фармацевтів та медичних представників становить інтерес для психологічної науки, оскільки її розробки є актуальними для вирішення питань пов'язаних з адаптацією, мотивацією та стресостійкістю в умовах сучасного світу.

За останні два десятиліття проблема професійного вигорання особистості була предметом багаточисельних досліджень в психології. Вперше термін синдрому «емоційного вигорання» було введено американським психіатром Х. Дж. Фрейдебергом у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, що перебувають в інтенсивному спілкуванні з клієнтами в емоційно напруженому середовищі. За визначенням ВООЗ (2011), синдром вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження. Характерними ознаками емоційного виснаження є порушення продуктивності в роботі, втома, безсоння, підвищена схильність до соматичних захворювань. Вагоме місце у розвитку вигорання як наукової концепції займають роботи К. Маслач та її колеги С. Джексон та А. Пайнс. Моделі діагностики емоційного вигорання, які розробили ці науковці стали основою подальших досліджень. На сьогоднішній день синдром «емоційного вигорання» - один із найдосліджуваних феноменів деструктивного впливу на особистість, особливості її професійного становлення. Проблемою дослідження детермінації та перебігу професійного вигорання займалися такі українські вчені як Т. Зайчикові, Л. Карамушка, О. Китаєв-Смик, Т. Яценко та ін.

Передумови до розвитку синдрому емоційного вигорання знаходяться в кількох площинах: особистісній, організаційній, соціально-економічній. В роботі представників фармацевтичного бізнесу дуже напружений графік роботи, умови праці, що вимагають щоденного моніторингу ринку лікарських препаратів, щоденне спілкування з людьми, які певною мірою, втратили здоров'я, або їхніми близькими, є додатковим чинником до розвитку синдрому емоційного вигорання. Особливо високий вплив емоційної напруги виявлено у фармацевтичних працівників, які тільки недавно розпочали свою професійну діяльність. Головні причини «емоційного, професійного вигорання» – це насамперед недостатня підготовленість працівника до виконання практичних професійних обов'язків, занепокоєння неналежним чином упоратися з дорученою йому роботою, відстати від своїх колег, стурбованість щодо можливої втрати роботи, загроза або неможливість в реалізації кар'єрного зростання, невизначеність працівника як професійного фахівця. На ці фактори негативного формування почуття страху нашаровується й високе емоційне і нервово-психічне навантаження фармацевтичного працівника при виконанні ним професійних обов'язків.

Однією з професій фармацевтичного бізнесу є робота медичного представника, яка пов'язана з рекламою медичних препаратів для лікарів та дистрибуцією в аптеках. Передумовами емоційного виснаження у працівників цієї сфери є неймовірна висока конкуренція на ринку, візитування лікарів та аптек та висока penetрація медичних препаратів в аптечних мережах. В основу цієї діяльності входить саме вміння домовлятися та переконувати. Запорукою лояльного ставлення клієнтів до МП (мед. представника) є креативний та емпатичний підходи до роботи, що сильно виснажує емоційний стан.

Постійна дія різно направлених чинників професійної діяльності може викликати погіршення результатів діяльності, зниження показників психічних процесів (пам'яті, мислення, уваги). Фармацевтична діяльність характеризується значною розумовою напругою і пов'язано це з необхідністю приймання, аналізу та обробки величезної кількості інформації.

Найбільш схильні до «вигорання» ті, хто реагує на напружені ситуації агресивно та нестримно, а також трудоголіки, які повністю присвятили себе роботі.

Узагальнюючи вище сказане, можна зробити висновки, що синдром «емоційного вигорання» зумовлюється такими чинниками: емоційне відчуження, редукція професійних обов'язків та тривога і депресія.

Працівники фармацевтичного бізнесу мають високий рівень набуття емоційного вигорання через специфіку професійної діяльності, так як медицина та сфера обслуговування поєднуються, створюючи подвійне навантаження. Також, хотілося б додати, що питання емоційного вигорання в представників фармацевтичного бізнесу не достатньо узагальнені та вивчені і вимагають постійної підвищеної уваги, оскільки працівники цієї галузі належать до групи ризику, схильної до «емоційного вигорання».

Література

1. Білоус М. В. Науково-практичне обґрунтування активно впливаючих факторів на структуру та рівень захворюваності аптечних працівників (на прикладі Запорізької області) : дис. ... канд. фармац. наук : 15.00.01 / Марія Вікторівна Білоус. – Запоріжжя : ЗДМУ, 2013. – 297 с.
2. Білоус М. В. Синдром «професійного вигорання» у фармацевтичних працівників / М. В. Білоус // Збірник матер. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, присвячений 50-літтю створення кафедри організації та економіки фармації Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького. – Львів, 2014. – С. 14–16.
3. Бойко В. В. Синдром емоціонального вигорання в професіональному общении / В. В. Бойко. – СПб., 1999. – 105 с.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Информационно-издательский дом «Филинъ», 1996. – 472 с.