

УДК 615.15:159.072:37.06

ДОСВІД ПРИКЛАДНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАРМАЦЕВТІВ

Котвіцька А.А., Волкова А.В., Гавриш Н.Б., Овакімян О.С.
Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна
socpharm@nuph.edu.ua

РЕЗЮМЕ. У статті розглянуто специфіку розвитку проблеми професійного вигорання фахівців, які працюють в системі «людина-людина». В контексті надання якісних та безпечних фармацевтичних послуг обґрунтовано актуальність проблеми вигорання у фармацевтів. Визначено сутність поняття «професійне вигорання» з урахуванням наявних компонент та особливостей роботи фармацевтів в умовах воєнного стану. Представлено результати прикладного дослідження щодо визначення рівня професійного вигорання у випускників Національного фармацевтичного університету освітньої програми «Фармація», які мають досвід роботи за фахом.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень, фармацевт, прикладне дослідження

Вступ. У професійній діяльності кожної людини в різні періоди трудової діяльності має місце таке розповсюджене і небезпечне явище як «професійне вигорання». Опитування, що проведене на міжнародному сайті розміщення вакансій Indeed, показало, що 52% респондентів відчувають вигорання, причому більшість стверджує, що почуття вигорання погіршилося після пандемії [2]. Офіційної статистики щодо поширення професійного вигорання немає, але дослідники наголошують про те, що такий синдром є наявним у 20-30% українців. Проблема набула ще більшої актуальності з 2019 року. Саме тоді вперше про професійне вигорання заговорили як про хворобу, яка є наслідком хронічного стресу на роботі. За ініціативою Всесвітньої організації охорони здоров'я професійне вигорання внесено до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ) [4].

На наш погляд, найбільш вразливою категорією фахівців, що мають високий ризик виникнення професійного стресу, який є показником прояву вигорання, є ті, хто працює в системі «людина-людина» [1]. У ситуації невизначеності проблема професійного вигорання особливо гостро відображається на їх роботі, в тому числі на роботі фахівців сфери охорони здоров'я. В умовах воєнного стану більшість фармацевтів працює в ситуації емоційного перенавантаження. Але слід взяти до уваги, що фармацевт – не «людина-функція», а багатогранний фахівець з високими моральними та етичними цінностями. І це в черговий раз доведено, враховуючи стан повномасштабної війни у нашій країні. Ми припускаємо, що синдром професійного вигорання стає демотиватором роботи аптечного персоналу.

Саме тому дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів у контексті надання якісних та безпечних фармацевтичних послуг є актуальним і вкрай необхідним в умовах сьогодення.

Мета. З огляду на вищезначене, метою нашого дослідження стало проведення аналізу щодо визначення рівня професійного вигорання у випускників Національного фармацевтичного університету освітньої програми «Фармація», які мають досвід роботи за фахом.

Матеріали та методи. Під час дослідження використано методи системно-аналітичного аналізу, узагальнення, порівняння, логічного аналізу, а також метод опитування.

Результати дослідження. Дослідженням синдрому «професійного вигорання» займалось багато науковців. Вперше саме поняття «вигорання» з'явилося в наукових публікаціях психолога Херберта Фреденберга [1]. Спираючись на власний досвід дослідник визначив «вигорання» як синдром, який включає симптоми виснаження, при нехтуванні власними потребами, за умов довготривалої і важкої роботи. До цього додавалося відчуття тиску ззовні та всередині себе, а також занадто велика віддача нужденним. Науковець дійшов

висновку, що фахівці сфери «людина-людина» сплачують «зависоку ціну» за «високі досягнення» і в особистому, і в професійному житті.

Розкриваючи сутність поняття «професійне вигорання» треба звернути увагу на такі показники, які мають еквіваленти у вітчизняній науковій практиці [3], як «втрата цінності життя», «згасання емоцій» та «рівень виникнення конфліктів на роботі».

Отже, зародження професійного вигорання, як правило, є наслідком ситуації, коли наші спроби впоратися з низкою негативних подій, проблем стають безуспішними. Така ситуація стає характерною в результаті, перш за все, психологічного та емоційного навантаження фахівця протягом відносно короткого періоду часу.

Огляд літературних джерел дозволив зробити висновок про компоненти професійного вигорання. Цей синдром включає в себе три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію (тобто неадекватне сприйняття самого себе) і редукцію професійних досягнень (тобто виникнення у фахівців почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній).

Ці три компоненти вигорання відбивають специфіку професійної сфери «людина-людина» в цілому. А з іншого боку, можуть мати місце у розвитку проблеми професійного вигорання у фармацевтів.

Так, деперсоналізація – це психологічний стан, коли фармацевт відчуває відчуження від самого себе, неадекватно сприймає себе та свою роботу, втрачає мотивацію до роботи. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків із колегами та керівництвом. В деяких випадках це може проявлятися в зміні поведінки до відвідувачів аптеки.

Редукція професійних досягнень проявляється в тенденції негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, у негативному відношенні до можливостей розвитку в професії, обмеженні своїх можливостей тощо.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується зниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Нами сплановано та проведено прикладне дослідження загального рівня «професійного вигорання» у фармацевтів, як представників особливої групи професій «людина-людина». Період збору інформації – жовтень-листопад 2022 року. Кількість учасників дослідження – 155 осіб. Основний метод збору інформації – опитування. Анкета включала психологічну методику «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання» (автор Дж. Гібсон) та методику «Дослідження синдрому «вигорання» (автор Дж. Грінберг). Розсилка анкет відбувалась за допомогою сформованого посилання на e-mail за списком. Обирались респонденти випадковим способом. Застосовувалась методика «снігова куля», коли респонденти, які вже відповіли на запитання анкети, надсилали посилання знайомим, що відповідають визначеним характеристикам учасників дослідження. Критеріями відбору респондентів є наявність освіти за освітньою програмою «Фармація» отримання спеціальності у Національному фармацевтичному університеті, наявність досвіду роботи за фахом.

Отримані результати дозволяють визначити рівень прояву складових «професійного вигорання» у кожного фармацевта індивідуально та в цілому по групі учасників дослідження.

Основна гіпотеза дослідження пов'язана із визначенням стадії професійного вигорання у фармацевтів. Так, припущено, що фармацевти, які мають досвід роботи 8-10 років, порівняно з іншими групами, більше відчувають прояви професійного вигорання.

Розподіл учасників дослідження за критерієм «стаж роботи» такий: в групу зі стажем роботи 1-3 роки увійшло 46 респондентів, 3-5 років – 40 осіб, 6-8 років – 37 осіб, 9-10 років – 32 особи.

За результатами опитування встановлено, що більшість учасників мають проблеми з емоційним виснаженням. Редукція професійних досягнень (особиста незадоволеність) та деперсоналізація проявляється на середньому рівні.

Отримані результати свідчать про наявність трьох груп фармацевтів відповідно до рівня прояву характеристик професійного вигорання. Середній бал емоційного виснаження склав 5,3 бали з 6 можливих, особиста незадоволеність проявляється на рівні 3,8 бали, деперсоналізація – 4,9 бали (рис. 1).

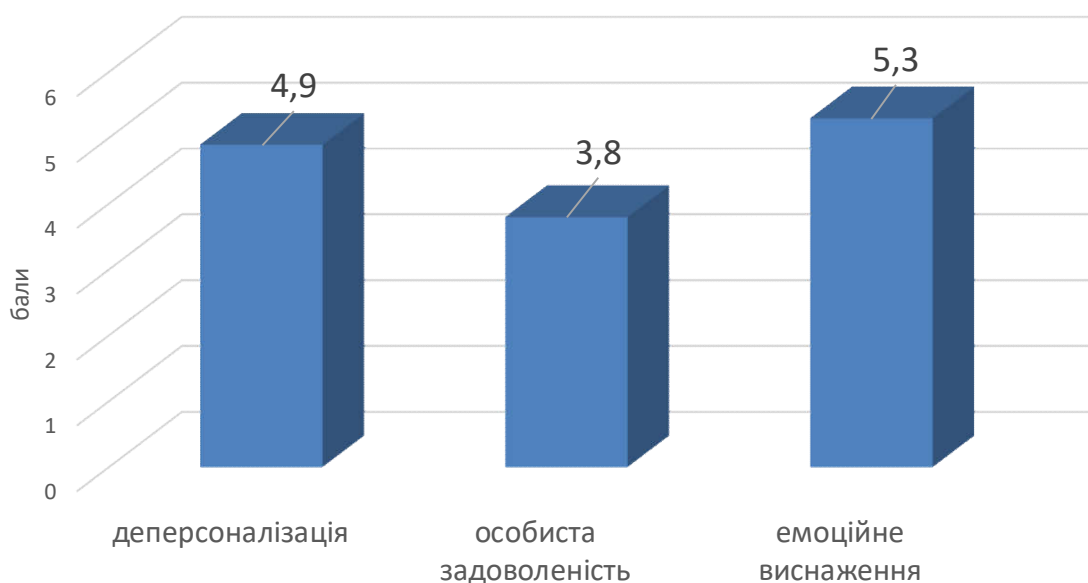


Рис. 1 Рівень професійного вигорання у фармацевтів (у балах)

Нами визначено, що серед учасників дослідження лише третя частина має низький рівень професійного вигорання, більшість – середній (53%), а кожен шостий респондент демонструє прояв характеристик високого рівня професійного вигорання (рис. 2).

Слід відмітити, що фармацевти з низьким рівнем загального вигорання відчують виснаження від роботи, але, поряд із тим, цілком задоволені її результатами, впевнені у власній компетентності та вміють використовувати і власні ресурси, і час, і зусилля. Вони спроможні самостійно справлятися із робочим стресом та не потребують ніякої допомоги.

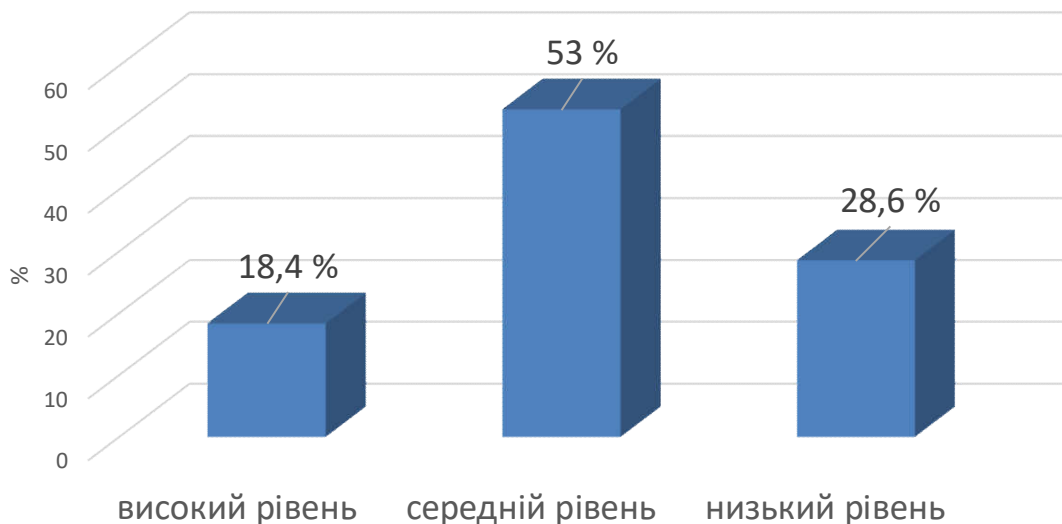


Рис. 2 Рівень професійного вигорання у фармацевтів за методикою «Дослідження синдрому «вигорання» (у %)

Викликає занепокоєння група фармацевтів – із середнім та з високим рівнем вираженості синдрому професійного вигорання. Середні показники вигорання мають фармацевти, які знаходяться в ситуації емоційного напруження, не можуть збалансувати роботу та особисте життя. На цій фазі професійне вигорання лише починає з'являтися. Але роздратування, агресія, втрата уваги, тощо стають першими симптомами вигорання. Тож, вважаємо за необхідне звернути увагу на групу тих, хто має середній рівень загального вигорання. Ефективність їх роботи знижується з кожним днем, мотивація до ефективної роботи не розглядається як цінність, показники результативності роботи поступово знижуються.

За даними дослідження виявлено, що приблизно кожен 6-й фармацевт має високий показник професійного вигорання. До наявності такого синдрому, насамперед, призводять постійні стреси на роботі. Фармацевти з такими характеристиками відчують постійне стійке емоційне виснаження, дистанціюються від переживань відвідувачів аптеки, відчують суттєві труднощі при соціальній взаємодії з відвідувачами, керівництвом та колегами. Поряд із тим, вони мають низький рівень задоволеності результатами власної

праці, але не проводять самооцінку власної роботи, не замислюються над подальшим професійним життям та зовсім незацікавлені у власному розвитку. Така ситуація в подальшому може призвести до тривалих депресивних розладів фармацевта. І, звичайно, такий співробітник не зможе демонструвати високі показники власної діяльності.

Поряд із цим, науковці зазначають, що фахівці молодшого віку більш вразливі до професійного вигорання. Але нами не ставилось завдання з'ясувати це, оскільки не маємо емпірично підтверджених даних, які суперечили б цим результатам. Саме тому вирішено не включати аспект статевих та вікових відмінностей на даному етапі дослідження. Проте, при розгляді отриманих даних зацікавило, чи впливає досвід роботи (стаж професійної діяльності) на рівень професійного вигорання.

Для наочного прикладу яким саме чином змінюється загальний рівень професійного вигорання відповідно до збільшення досвіду роботи побудовано графік (рис. 3).

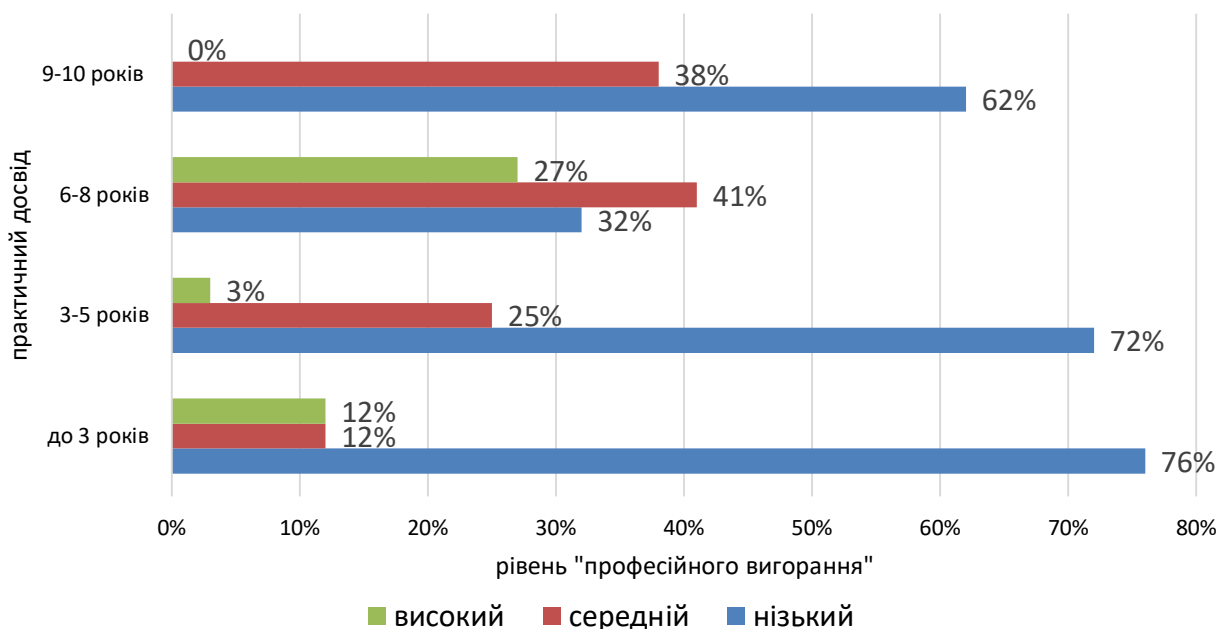


Рис. 3 Співставлення професійного вигорання та досвіду роботи фармацевта

За даними опитування видно, що збільшення досвіду роботи не зменшує схильність фармацевта до виникнення синдрому професійного вигорання, а

навпаки. Найнижчий рівень професійного вигорання характерний для фармацевтів, які мають практику роботи до 3-х років (76 %). Якщо досвід роботи фармацевтів становить 3-5 років, то відчуваються деякі проблеми, що можуть впливати на підвищення рівня незадоволеності. Але в цілому це не дуже впливає на підвищення рівня професійного вигорання.

Встановлено, що фармацевти з досвідом роботи в аптеці, який перевищує 5 років, мають найвищий рівень професійного вигорання серед усіх інших груп. Особливо це стосується тих, хто працює фармацевтом 6-8 років та, мабуть, не відчуває ніяких позитивних професійних змін і не має можливості зростати по кар'єрних щаблях. Практично кожен четвертий з цієї групи має високий показник загального рівня професійного вигорання, кожен другий – середній та лише 32 % мають низький рівень вигорання в професії.

Висновки. Отже наша гіпотеза підтвердилась частково. Було припущено, що фармацевти, які мають досвід роботи 8-10 років, порівняно з іншими групами, більше відчувають прояви професійного вигорання, натомість, встановлено, що найвищий рівень вигорання відчувають ті, хто працює за фахом 6-8 років.

Отримані результати стали підґрунтям для визначення причин підвищеної вразливості групи фармацевтів, які мають досить значний стаж роботи. Вважаємо, що основним чинником є «перевтома від співпереживання» - це явище, з яким доволі часто стикаються фармацевти у процесі надання фармацевтичної допомоги. На наш погляд, робочі ситуації, що пов'язані з перевтомою від співпереживання мають накопичувальний ефект. Саме тому прояви такого чинника можуть з'явитися не в перші роки роботи.

Зауважимо, що використання професійних інструментів діагностики вигорання дозволяє отримати данні як для окремого фармацевта, так і для всіх співробітників аптеки. Отриманні результати можуть стати основою для розробки відповідних корекційних програм подолання синдрому «професійного

вигорання» не лише фармацевтів окремих аптек, а співробітників й інших закладів охорони здоров'я.

Література:

1. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940> (дата звернення: 23.03.2023).
2. Вигорання працівників. URL: <https://www.insperity.com/blog/help-fight-employee-stress-15-burnout-busters/> (дата звернення: 23.03.2023).
3. Дроздова Д. Теоретичний аналіз вивчення проблеми професійного вигорання педагогічних працівників. *Освіта XXI століття: реалії, виклики, тенденції розвитку* : колективна монографія / за наук. ред. Ганни Цвєткової. Hameln : InterGING, 2020. С. 587-602.
4. Зміни у новому виданні Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11). URL: <https://amnu.gov.ua/zminy-u-novomu-vydanni-mizhnarodnoyi-klassyfikacziyi-hvorob-mkh-11/> (дата звернення: 23.03.2023).
5. Левченко А. О. Професійне вигорання психологів: симптоми, чинники та причини. *Progressive research in the modern world* : Proceedings of the 1st International scientific and practical conference. BoScience Publisher. Boston, 2022. P. 368-375. URL: <https://sci-conf.com.ua/i-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferentsiya-progressive-research-in-the-modern-world-5-7-10-2022-boston-ssha-arhiv/> (дата звернення: 23.03.2023).
6. Реакція на вигорання. URL: <https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/managing-workplace-issues/burnout-response> (дата звернення: 23.03.2023).
7. Тищенко А., Чупріна М. Емоційне вигорання на робочому місці. Як запобігти вигоранню працівників. *Молодий вчений*. 2019. № 11 (75). С. 750-753. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-11-75-158>.

8. Як запобігти вигоранню працівників. URL:
<https://www.ciphr.com/advice/how-to-prevent-employee-burnout/> (дата звернення:
23.03.2023).

SUMMARY. The article deals with the specifics of the development of the problem of professional burnout of specialists working in the human-human system. In the context of providing quality and safe pharmaceutical services, the relevance of the problem of burnout in pharmacists is substantiated. The essence of the concept of "professional burnout" is defined, taking into account the existing components and features of the work of pharmacists in martial law. The results of an applied study to determine the level of professional burnout in graduates of the National University of Pharmacy of the educational program "Pharmacy" who have experience in the specialty are presented.

Keywords: professional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements, pharmacist, applied research